



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE PERNAMBUCO
CONCURSO PÚBLICO PARA PROFESSOR DE ENSINO BÁSICO, TÉCNICO E
TECNOLÓGICO
EDITAL Nº 12/2009-GR

PROVA ESCRITA
Hospitalidade e Lazer - (338)
Disciplina : HOTELARIA

INFORMAÇÕES AO CANDIDATO

Você está recebendo:

- um Caderno de Provas;
- um Cartão-Resposta.

CADERNO DE PROVA

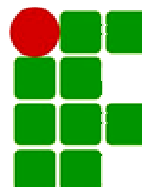
O Caderno de Provas contém 40 (quarenta) questões objetivas, sendo 10 (dez) de Conhecimentos Pedagógicos e 30 (trinta) de Conhecimentos Específicos, numeradas de 01 a 40 e apresentadas no formato de múltipla escolha. Cada questão possui cinco alternativas, das quais **apenas uma** corresponde à resposta solicitada. Verifique se o seu caderno está completo.

CARTÃO-RESPOSTA

Na parte superior do Cartão-Resposta, estão impressos: o nome do candidato, o seu número de inscrição e do documento de identidade. Confira seus dados. Qualquer irregularidade, comunique ao fiscal. Leia, atentamente, as instruções de preenchimento contidas no Cartão-Resposta. Em hipótese alguma, dobre, amasse ou rasure o Cartão-Resposta. Não marque mais de uma resposta para a mesma questão, pois, se assim proceder, esta será anulada. O Cartão-Resposta não poderá ser substituído.

OBSERVAÇÕES:

1. Não caberá aos fiscais dirimir quaisquer dúvidas sobre o conteúdo da Prova Escrita.
2. A Prova Escrita tem duração de até 03 (três) horas. Por razões de segurança do concurso, o candidato só poderá deixar o recinto da prova após, no mínimo, uma hora do seu início.
3. Os 03 (três) últimos candidatos deverão permanecer na sala de prova até que todos tenham terminado, podendo dela retirar-se concomitantemente.
4. O Caderno de Provas e o Cartão-Resposta deverão ser devolvidos ao fiscal da sala.



CONHECIMENTO PEDAGÓGICO

1. “A Pedagogia Renovada agrupa correntes que advogam a renovação escolar, apoiando-se à Pedagogia Tradicional”(LIBÂNEO, 2005). É característica desse movimento:

- a) Ação de agentes externos na formação discente.
- b) Predomínio da palavra do professor.
- c) Transmissão do saber constituído.
- d) Valorização do objeto de conhecimento.
- e) Valorização da criança dotada de liberdade, iniciativa e interesses próprios.

2. As tendências pedagógicas originam-se de movimentos sociais e filosóficos, num dado momento histórico, e acabam por propiciar a união das práticas didático-pedagógicas com os desejos e aspirações da sociedade de forma a favorecer o conhecimento, sem, contudo, querer ser uma verdade única e absoluta. Seu conhecimento se reveste de especial importância para o professor que deseja construir sua prática. Em relação às diversas tendências pedagógicas, relacione a primeira coluna com a segunda.

- (1) Escola Tradicional () A escola é vista como instrumento de reprodução das condições sociais impostas pela organização capitalista.
- (2) Escola Nova () É mais valorizado o processo de aprendizagem e não diretamente o ensino.
- (3) Escola Libertadora () O ensino consiste no confronto entre os conhecimentos sistematizados com as experiências sócio-culturais e a vida concreta dos alunos.
- (4) Escola Crítica-Social () O trabalho escolar não se assenta, prioritariamente, nos conteúdos de ensino já sistematizados, ocorrem discussões e ações práticas sobre aspectos da realidade social imediata.
- (5) Escola Dualista () Transmissão da cultura geral, formação do raciocínio, treino da mente e da vontade.

A seqüência CORRETA de números, de cima para baixo, é:

- a) 3, 1, 5, 2, 4
- b) 5, 2, 4, 3, 1
- c) 3, 1, 4, 2, 5
- d) 3, 5, 2, 4, 1
- e) 4, 3, 2, 1, 5

3. Considerando que os diferentes tipos de relação existentes entre as disciplinas permitem adotar determinadas terminologias, a Interdisciplinaridade pode ser conceituada como:

- a) A confrontação de disciplinas que fazem emergir novos dados que se articulam entre si, oferecendo uma nova visão da realidade.
- b) A interação de duas ou mais disciplinas com transferências de informações entre elas, podendo originar um novo campo de conhecimento.
- c) A intercomunicação entre as disciplinas, tratando efetivamente de um tema/objetivo comum.
- d) A justaposição das disciplinas de forma somativa, de modo a acumular os conteúdos curriculares.
- e) A organização de conteúdos escolares em matérias independentes, sem vinculação de conhecimento.

4. “Currículo é um termo muitas vezes utilizado para se referir aos programas de conteúdos de cada disciplina” (Parâmetros Curriculares Nacionais). Currículo significa também

- a) discussões e elaborações de conteúdo.
- b) diversos contextos da Pedagogia.
- c) expressão de princípios e metas do projeto educativo.
- d) flexibilidade de conteúdos propostos.
- e) organização da matéria a ser estudada.

5. Segundo Vasconcelos, um dos pontos de maior ênfase para os professores, em escolas com problemas de gestão, é a falta de uma linha comum de atuação. Isso ocorre devido à ausência de um:

- a) Conselho escolar
- b) Compromisso da escola
- c) Planejamento estratégico
- d) Planejamento participativo
- e) Projeto político pedagógico

6. Assinale a alternativa que apresenta os elementos caracterizadores da avaliação escolar, numa perspectiva diagnóstica.
- Ferramenta de mensuração quantitativa e registro da trajetória escolar.
 - Instrumento disciplinador de condutas cognitivas e sociais no contexto da escola.
 - Instrumento de reconhecimento dos progressos e dificuldades e que auxilia nas decisões em relação às atividades didáticas.
 - Mecanismo de controle e registro do aproveitamento escolar do discente.
 - Verificações qualitativas, através da auto-avaliação, com o objetivo de identificar as situações de problemas na classe.
7. As informações obtidas por intermédio do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES) serão utilizadas pelas IES, para orientação da sua eficácia institucional e efetividade acadêmica e social. Nesse sentido, o principal objetivo do SINAES é
- a aprendizagem institucional.
 - a autonomia institucional.
 - a competitividade interinstitucional.
 - a comparatividade institucional.
 - o ranking interinstitucional.
8. Assinale a alternativa CORRETA com relação ao estabelecido na LDB nº 9394/96 para a Educação Profissional.
- A Difusão do conhecimento sistematizado como possibilidade de aperfeiçoamento profissional ocorre através do domínio da escrita e do cálculo.
 - A Educação Profissional deverá ser integrada às diferentes formas de educação, ao trabalho, à ciência e à tecnologia, de modo a permitir o desenvolvimento permanente das aptidões do educando para o ingresso na vida produtiva.
 - O aprimoramento da preparação básica para o trabalho e à cidadania, promovendo o desenvolvimento do espírito crítico criativo.
 - O desenvolvimento da cultura e do espírito criativo para desenvolver a autonomia intelectual e metodologias de avaliação.
 - O domínio de técnicas que permitam a progressão sistemática para o ensino científico em busca da autonomia intelectual.
9. De acordo com o art. 1º do Decreto nº 5840/2006, o Programa Nacional de Integração da Educação Profissional à Educação Básica, na modalidade de Educação de Jovens e Adultos - PROEJA poderá ser articulado ao
- Ensino Fundamental.
 - Ensino Médio.
 - Ensino Superior.
 - Ensino Fundamental ou ao Ensino Médio.
 - Ensino Fundamental, Médio e Superior.
10. A Pedagogia de Projetos se coloca como uma das expressões da concepção globalizada que permite aos alunos analisar os problemas, as situações e os acontecimentos dentro de um contexto e em sua totalidade, utilizando, para isso, os conhecimentos presentes nas disciplinas e sua experiência sócio-cultural. São características da perspectiva globalizante:
- Basear-se, fundamentalmente, nos problemas e atividades apresentadas nas unidades dos livros didáticos.
 - O conhecimento como acúmulo de fatos e informações isoladas.
 - O conhecimento como instrumento para compreensão e possível intervenção na realidade.
 - O professor como interventor no processo de aprendizagem dos alunos, criando situações problematizadoras, introduzindo novas informações.
 - Proposta de atividades abertas, dando possibilidade de os alunos estabelecerem suas próprias estratégias.

Estão CORRETAS, apenas:

- I, II e III
- I, II, IV e V
- II, III e IV
- II, IV e V
- III, IV e V

11. Qual das personalidades abaixo criou a “hotalaria planejada?”

- a) Ritz.
- b) Statler
- c) Rogers
- d) Hilton
- e) Astor

12. A classificação “hotel administrado pelo proprietário” diz respeito a:

- a) O proprietário administrar o hotel.
- b) Obrigatoriamente, pelo menos um membro da família do proprietário gerenciar o hotel.
- c) O hotel pode ser administrado por contrato de administração.
- d) O hotel pode ser considerado independente.
- e) O hotel ter que ser administrado, obrigatoriamente, pelo proprietário ou um familiar dele.

13. A função do hotel, para o desenvolvimento do Turismo, é

- a) servir como elemento de interação entre povos.
- b) servir para transformar excursionistas em turistas.
- c) permitir a prática da hospitalidade voluntária.
- d) permitir a união entre empregados e visitantes.
- e) incrementar o turismo local.

14. Um hotel apartamento-tipo é aquele que

- a) representa pelo menos 50% + 1 do nº de quartos de um hotel.
- b) aparece em 2/3 do total de quartos do hotel.
- c) serve de base para os demais quartos do hotel
- d) representa pelo menos 1/3 dos quartos de um hotel.
- e) é sinônimo de UH para deficientes.

15. *Poissonnier* é cargo de que processo da estrutura organizacional de um hotel?

- a) Comercial
- b) Administrativo
- c) A&B
- d) Hospedagem
- e) Manutenção

16. *Cuillé*, citado por *Castelli*, chama a atenção para os princípios da hospitalidade. Qual dos termos abaixo Não é um princípio da hospitalidade?

- a) Segurança
- b) Cuidado ininterrupto
- c) Coerência
- d) Transparência
- e) Convivibilidade

17. Entende-se por taxa de ocupação líquida a relação entre

- a) total de quartos vendidos e o valor da diária média.
- b) total de pernoites realizados e o total de apartamentos do hotel.
- c) total de apartamentos ocupados e o total de apartamentos do hotel.
- d) total de quartos ocupados pela gerência e o total de apartamentos do hotel.
- e) total de quartos em manutenção e total de apartamentos do hotel.

18. Num hotel, o relatório de discrepância é elaborado normalmente pelo setor de

- a) governança.
- b) recepção.
- c) auditoria.
- d) contabilidade.
- e) conciergerie.

19. Que documento abaixo listado subsidia os órgãos de controle ambiental, quando da construção de um hotel?

- a) RIMA
- b) EIA
- c) APP
- d) RIA
- e) GMA

20. Em relação ao ciclo de vida de um hotel, o período de maturidade é caracterizado como:

- a) Momento em que o hotel entra no novo segmento de mercado definido.
- b) Lucro estabilizado.
- c) Aumento rápido das vendas.
- d) Queda considerável das vendas.
- e) Pouca concorrência.

21. Que área é considerada como “o coração do hotel”?

- a) Controladoria.
- b) Governança.
- c) A&B.
- d) RH.
- e) Recepção.

22. A FNRH serve para

- a) Concluir o *check in*.
- b) Concluir o *check out*.
- c) Registrar o hóspede.
- d) Definir o preço da diária.
- e) Registrar as solicitações dos hóspedes.

23. O serviço de *turn-down* consiste no (a)

- a) limpeza profunda da UH.
- b) abertura da cama no início da noite.
- c) entrega de recados ao hóspede.
- d) aviso de fim de estada.
- e) liberação de senha para uso de internet.

24. *Mise em place* na hotelaria equivale à:

- a) Arrumação.
- b) Limpeza.
- c) venda.
- d) Recepção.
- e) Despedida.

25. É fonte secundária de receita para um hotel

- a) UH
- b) Restaurante
- c) Eventos
- d) Reservas
- e) Lojas.

26. “Sua principal responsabilidade é ajudar os hóspedes na entrada e na saída de seus aposentos”. Esse enunciado se refere à função de

- a) porteiro.
- b) mensageiro.
- c) telefonista.
- d) recepcionista.
- e) manobrista.

27. De acordo com o Regulamento de Classificação dos Meios de Hospedagem da EMBRATUR, assinale a alternativa correta.

- a) O Conselho Técnico Nacional é formado por membros da ABIH e da EMBRATUR.
- b) A classificação luxo e super luxo é concedida pelo Comitê de Classificação.
- c) O IBH é uma sociedade civil ligada ao Ministério do Turismo.
- d) Na hotelaria, UH corresponde a Unidades Hoteleiras, que variam de Simples a Super Luxo.
- e) Só existe Comitê de Classificação nos estados do Sul e Sudeste.

28. Num restaurante de hotel existem os seguintes cargos:

- 1) Concierge, commis, order taker
- 2) Sommelier, hostess, governanta
- 3) Valete, garçom, sommelier
- 4) Sommelier, hostess, commis

Está(ão) correto(s), apenas:

- a) 1 e 2
- b) 2 e 3
- c) 3
- d) 4
- e) 3 e 4

29. Associe os símbolos indicados na coluna da esquerda às organizações classificadoras listadas na coluna da direita.

- | | |
|---|----------------------|
| 1) Roteiros de Charme | () Estrelas |
| 2) Associação da Indústria de Hotéis – ABIH | () Pedras preciosas |
| 3) Guia 4 Rodas (Editora Abril) | () Casas |

A seqüência correta de números, de cima para baixo, é:

- a) 3, 1, 2
- b) 2, 3, 1
- c) 2, 1, 3
- d) 1, 2, 3
- e) 1, 3, 2

30. Assinale a alternativa em que está indicado um exemplo de coleta de dados na pesquisa turística

- a) Metodologia
- b) Entrevistas
- c) Objetivos
- d) Planejamento
- e) Análise

31. Surgiu nos Estados Unidos um tipo de estabelecimento de hospedagem que visava atender às necessidades de descanso dos viajantes de longo percurso. Esses estabelecimentos situam-se fora dos centros urbanos e ao longo das rodovias e denominam-se:
- Motéis
 - Hospedarias
 - Pousadas
 - Albergues
 - Flats
32. Existem diferentes formas para a operação de hotéis, dentre elas os independentes e os grupos hoteleiros (por meio de *joint-venture*, arrendamento, contrato gerencial e franquias, por exemplo). Aos grupos hoteleiros é correto associar as seguintes vantagens:
- Facilidade na comunicação
 - Economias de marketing
 - Facilidade de controle das operações
 - Economias de compra
- Estão corretas, apenas:
- 1, 2, e 3
 - 2, 3 e 4
 - 3, 4 e 5
 - 3 e 5
 - 2 e 4
33. Um hotel apresentou os seguintes números: valor médio das diárias = R\$ 350,00; número de quartos alugados = 120; custos e despesas variáveis da diária = R\$ 120,00. Total dos custos e despesas fixas, por mês, = R\$ 506.000,00. Qual a margem de contribuição apresentada?
- 13%
 - 26%
 - 30%
 - 10%
 - 40%
34. Em relação à história da hotelaria brasileira, é correto afirmar que:
- Os primeiros hotéis no Brasil foram adaptados de hospitais.
 - O surgimento dos flats no Brasil, na década de 90 do século XX, impulsionou a hotelaria tradicional.
 - O primeiro hotel do Brasil foi o Copacabana Palace, no Rio de Janeiro.
 - A hotelaria brasileira começou oficialmente em São Paulo.
 - O motor-hotel surgiu no Brasil quase que simultaneamente com os EUA.
35. Em relação às funções essenciais de um hotel, é correto afirmar:
- Promoção pode ser considerada uma função comercial.
 - Contas a pagar é uma função contábil.
 - Vigilância é uma função administrativa.
 - Auditoria não pertence a nenhuma função específica, pois controla todos os setores do hotel.
 - Informática é uma função técnica.
36. Um empresário do setor hoteleiro resolveu construir um hotel próximo à praia de Boa Viagem e outro à praia de Porto de Galinhas, esses hotéis receberão, respectivamente, a classificação de:
- Negócios e lazer.
 - Negócios e negócios.
 - Lazer e negócios.
 - Lazer e lazer.
 - Spa e negócios

37. Um gerente, quando disponibiliza um produto forte, num mercado forte, deve usar que estratégias para maximizar as receitas do hotel?
- a) Adotar o preço do líder do mercado.
 - b) Baixar o preço para atrair mais hóspedes.
 - c) Maximizar a receita em período de alta demanda.
 - d) Lutar para atrair tripulação que gera faturamento.
 - e) Baixar os custos variáveis.
38. Que ação melhor minimizará o impacto causado na saúde dos membros de uma comunidade local por um hotel?
- a) Utilização de energia solar.
 - b) Depósito do lixo refrigerado.
 - c) Troca de toalhas a cada dois dias.
 - d) Automação dos processos operacionais.
 - e) Uso de fogão elétrico nas cozinhas.
39. Dentre as tarifas abaixo, qual a mais cara num hotel?
- a) Balcão.
 - b) Temporada.
 - c) Walk in.
 - d) Acordo.
 - e) Day use.
40. Uma diária com meia-pensão significa:
- a) Diária com café da manhã incluso.
 - b) Diária com três refeições inclusas (café da manhã, almoço e jantar)
 - c) Diária com café da manhã e lanche da noite.
 - d) Diária com duas refeições (café da manhã e almoço ou jantar)
 - e) Diária com tudo incluso.