

PROFESSOR DE ENSINO FUNDAMENTAL E MÉDIO (EDUCAÇÃO PROFISSIONAL)
EIXO III - TURISMO HOSPITALIDADE E LAZER
(CURSO DE HOSPEDAGEM)

NÍVEL SUPERIOR - TIPO 1 – BRANCA

Atenção: a frase a seguir deverá ser transcrita no espaço reservado do seu cartão de resposta, com sua caligrafia usual, considerando as letras maiúsculas e minúsculas.

Todos os livros são infinitos.



SUA PROVA

- Além deste caderno contendo **30 (trinta)** questões objetivas, você receberá do fiscal de prova o cartão de respostas;
- As questões objetivas têm **5 (cinco)** opções de resposta (A, B, C, D e E) e somente uma delas está correta.



TEMPO

- Você dispõe de **3 (três) horas** para a realização da prova, já incluído o tempo para a marcação do cartão de respostas;
- **2 (duas) horas** após o início da prova, é possível retirar-se da sala, sem levar o caderno de questões;
- A partir dos **30 minutos** anteriores ao término da prova é possível retirar-se da sala **levando o caderno de questões**.



NÃO SERÁ PERMITIDO

- Qualquer tipo de comunicação entre os candidatos durante a aplicação da prova;
- Anotar informações relativas às respostas em qualquer outro meio que não seja o caderno de questões;
- Levantar da cadeira sem autorização do fiscal de sala;
- Usar o sanitário ao término da prova, após deixar a sala.



INFORMAÇÕES GERAIS

- Verifique se seu caderno de questões está completo, sem repetição de questões ou falhas. Caso contrário, **notifique imediatamente o fiscal da sala**, para que sejam tomadas as devidas providências;
- Confira seus dados pessoais, especialmente nome, número de inscrição e documento de identidade e leia atentamente as instruções para preencher o cartão de respostas;
- Para o preenchimento do cartão de respostas, use somente caneta esferográfica, fabricada em material transparente, com tinta preta ou azul;
- Assine seu nome apenas no(s) espaço(s) reservado(s) no cartão de respostas;
- Confira seu cargo, cor e tipo do caderno de questões. Caso tenha recebido caderno de cargo ou cor ou tipo **diferente** do impresso em seu cartão de respostas, o fiscal deve ser **obrigatoriamente** informado para o devido registro na ata da sala;
- Reserve tempo suficiente para o preenchimento do seu cartão de respostas. O preenchimento é de sua responsabilidade e **não será permitida a troca do cartão de respostas em caso de erro cometido pelo candidato**;
- Para fins de avaliação, serão levadas em consideração apenas as marcações realizadas no cartão de respostas;
- A FGV coletará as impressões digitais dos candidatos na lista de presença;
- Os candidatos serão submetidos ao sistema de detecção de metais quando do ingresso e da saída de sanitários durante a realização das provas.
- **Boa sorte!**

Conteúdo Geral

Conhecimentos Didáticos-Pedagógicos

1

No contexto da Educação Profissional Técnica, o professor atua como mediador do conhecimento quando

- (A) transmite conteúdos técnicos prontos, sem contextualização, visando à memorização.
- (B) facilita a aprendizagem, integrando conhecimentos científicos, culturais e sociais.
- (C) mantém a centralidade da aula em sua própria exposição verbal.
- (D) foca apenas no atendimento às demandas imediatas do mercado de trabalho.
- (E) reproduz os conteúdos presentes nos livros didáticos sem relacionar com a realidade dos estudantes.

2

Associe os conceitos às descrições correspondentes:

1. Pedagogia dos Multiletramentos
2. Educação Digital Escolar
3. Ensino Híbrido

- () Integra recursos digitais ao planejamento pedagógico, promovendo interação presencial e virtual.
- () Valoriza múltiplas linguagens e repertórios culturais na construção do conhecimento.
- () Desenvolve competências para uso crítico e ético de tecnologias na aprendizagem.

A sequência correta dessa associação é:

- (A) 1 – 2 – 3.
- (B) 2 – 3 – 1.
- (C) 3 – 1 – 2.
- (D) 3 – 2 – 1.
- (E) 1 – 3 – 2.

3

As metodologias ativas de aprendizagem baseadas na problematização têm como princípio central

- (A) aplicar exercícios repetitivos para fixar rapidamente o conteúdo.
- (B) priorizar a transmissão de informações pelo professor.
- (C) seguir etapas rígidas para garantir padronização do ensino.
- (D) mobilizar saberes a partir da análise crítica de situações concretas.
- (E) utilizar prioritariamente avaliações escritas individuais.

4

Sobre os fundamentos pedagógicos do Currículo Paulista, analise as afirmações a seguir:

- I. O professor deve promover a escuta ativa e a mediação crítica.
- II. O planejamento deve desconsiderar o Projeto de Vida dos estudantes.
- III. A autonomia estudantil é estimulada como parte do processo formativo.
- IV. As práticas pedagógicas devem estar desvinculadas das realidades locais.

Estão corretas apenas as afirmações

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

5

Segundo a Lei nº 9.394/1996, que estabelece as Diretrizes e Bases da Educação Nacional, os currículos da educação básica devem ter uma base nacional comum e uma parte diversificada, a qual deve considerar as características regionais e locais da sociedade e ser definida

- (A) pelos professores de cada turma.
- (B) pelas equipes técnicas do MEC.
- (C) pelas secretarias estaduais de educação.
- (D) pelos conselhos escolares.
- (E) pelos sistemas de ensino e escolas.

6

De acordo com o Estatuto da Criança e do Adolescente, é correto afirmar que

- (A) à criança e ao adolescente é garantida liberdade parcial de opinião para não prejudicar a disciplina escolar.
- (B) o respeito à dignidade e à integridade física e psicológica é direito fundamental assegurado à criança e ao adolescente.
- (C) a convivência familiar de crianças e adolescentes pode ser substituída integralmente pela convivência escolar com seus pares.
- (D) a proteção de crianças e adolescentes contra a discriminação de qualquer espécie é responsabilidade da família, não das instituições escolares.
- (E) o direito à liberdade assegurada às crianças e adolescentes se limita à escolha de práticas de lazer, não abrangendo a escolha de crenças e culto religioso.

7

Avalie as seguintes asserções e a relação proposta entre elas.

- I. A Base Nacional Comum Curricular (BNCC) orienta que as aprendizagens essenciais sejam garantidas a todos os estudantes brasileiros.

PORQUE

- II. A BNCC define integralmente o currículo de cada escola, sem permitir adaptações locais.

A respeito dessas asserções, assinale a opção correta.

- (A) As duas asserções são verdadeiras, e a segunda justifica a primeira.
- (B) As duas asserções são verdadeiras, mas a segunda não justifica a primeira.
- (C) A primeira asserção é verdadeira, e a segunda é falsa.
- (D) A primeira asserção é falsa, e a segunda é verdadeira.
- (E) As duas asserções são falsas.

8

Segundo a BNCC, o planejamento pedagógico deve considerar alguns princípios fundamentais. Observe os princípios a seguir:

1. Definição das competências e habilidades a serem desenvolvidas.
2. Seleção dos conteúdos e estratégias que possibilitem o alcance das aprendizagens.
3. Valorização dos conhecimentos prévios e do contexto sociocultural dos estudantes.
4. Avaliação das aprendizagens e replanejamento das ações.

Qual das alternativas apresenta uma ordem coerente com esses princípios?

- (A) 1 – 2 – 3 – 4.
- (B) 3 – 1 – 2 – 4.
- (C) 2 – 1 – 3 – 4.
- (D) 1 – 3 – 2 – 4.
- (E) 4 – 3 – 2 – 1.

9

Assinale a alternativa em que todas as práticas estão de acordo com as Diretrizes Curriculares Nacionais para a Educação Profissional e Tecnológica.

- (A) Integração entre teoria e prática; contextualização local; avaliação diversificada.
- (B) Preferência por avaliações escritas padronizadas; utilização de currículo único nacional.
- (C) Ênfase em memorização; desconsideração da realidade regional; avaliações padronizadas.
- (D) Separação rígida entre formação geral e específica; práticas isoladas por componente curricular.
- (E) Articulação com o mercado de trabalho; pouca ênfase em aspectos éticos e sociais.

10

Para desenvolver memória de longo prazo nos estudantes, uma estratégia recomendada ao professor é

- (A) evitar revisões, para priorizar conteúdos novos.
- (B) estimular múltiplas revisões espaçadas ao longo do tempo.
- (C) concentrar todo o conteúdo em uma única aula expositiva
- (D) focar apenas na memorização de termos técnicos.
- (E) substituir atividades práticas por leitura silenciosa.

Conhecimentos Específicos

Eixo III - Turismo Hospitalidade e Lazer

11

O turismo pode apresentar diferentes classificações, considerando modalidades, tipos e formas, deslocamento, propósito e atividades realizadas. Sobre esse tema, assinale a alternativa que apresenta uma classificação correta.

- (A) Turismo de negócios é um exemplo de modalidade que envolve atividades de aventura.
- (B) Turismo doméstico ocorre quando o turista viaja dentro do próprio país de residência.
- (C) Turismo emissivo é a ação de receber turistas estrangeiros.
- (D) Turismo internacional também é sinônimo de turismo de massa.
- (E) Turismo receptivo diz respeito a turismo de curta duração.

12

Em um empreendimento hoteleiro, as funções dos setores de recepção e reservas são fundamentais para garantir a organização das entradas e saídas de hóspedes e a ocupação eficiente dos apartamentos. Assinale a alternativa que apresenta uma informação correta sobre as atividades desempenhadas por esses setores.

- (A) O setor de reservas é responsável por sanar as dúvidas dos potenciais hóspedes, bem como anotar os pedidos de *room-service* dos que já estão hospedados.
- (B) A função da recepção limita-se ao atendimento noturno dos hóspedes por meio de profissionais intitulados auditores noturnos.
- (C) O setor de reservas é impossibilitado de confirmar tarifas ou prazos de hospedagem, sendo essa a função principal do setor de recepção.
- (D) A recepção é responsável pelo atendimento, *check-in*, *check-out* e pela confidencialidade das informações dos hóspedes.
- (E) O setor de recepção não precisa ter integração com o setor de reservas, pois atuam de forma totalmente independente.

13

Com objetivo de atuar de maneira competitiva, os empreendimentos hoteleiros precisam adotar práticas de marketing eficientes e estratégias de vendas alinhadas às tendências do setor com olhar atento ao público-alvo. Sobre essas práticas e estratégias, analise as afirmativas a seguir.

- I. A presença digital, o discurso dos influencers e o uso de redes sociais são fundamentais para o marketing hoteleiro atual.
- II. As estratégias de vendas podem envolver o uso de OTAs (*Online Travel Agency*, ou agências de viagens on-line em português) e o estabelecimento de parcerias corporativas.
- III. Não é uma preocupação do setor de marketing hoteleiro a experiência do hóspede que já encerrou sua estada no estabelecimento, uma vez que ele deve se concentrar nas expectativas dos hóspedes futuros.

Assinale a alternativa que apresenta a análise correta das afirmações.

- (A) Apenas a afirmativa I está correta.
- (B) As afirmativas I, II e III estão corretas.
- (C) Apenas as afirmativas I e II estão corretas.
- (D) Apenas as afirmativas I e III estão corretas.
- (E) Apenas as afirmativas II e III estão corretas.

14

Os eventos podem assumir diferentes formatos, de acordo com seus objetivos, público-alvo, grau de formalidade e atividades desenvolvidas. Cada formato tem características próprias que determinam sua organização e estrutura, podendo abranger áreas acadêmicas, corporativas, comerciais ou de entretenimento. Entender essas diferenças é essencial para planejar ações adequadas e atender às expectativas dos participantes, uma vez que a escolha do formato impacta diretamente no cronograma, nos recursos utilizados e no perfil dos palestrantes ou expositores. Considerando esse contexto, qual das alternativas a seguir define corretamente um tipo de evento?

- (A) Congressos são eventos recreativos, sem objetivos acadêmicos ou profissionais.
- (B) Feiras são organizadas com o intuito de apresentar trabalhos científicos entre especialistas.
- (C) Seminários destinam-se à exposição de temas específicos com participação ativa do público.
- (D) Simpósios visam desenvolver atividades de entretenimento, como shows e festivais.
- (E) Colóquios são eventos sociais sem compromisso de participantes ou apresentação de conteúdos.

15

O setor de hospedagem tem se transformado com a adoção de novos modelos de negócio. Tal evolução objetiva atender demandas atuais como sustentabilidade, economia colaborativa e inovação nos serviços. Nesses novos modelos, incluem-se práticas que impactam positivamente a experiência do hóspede, a comunidade local e o meio ambiente. Sobre esse contexto apresentado, analise as afirmativas apresentadas.

- I. A hotelaria sustentável adota práticas como economia de energia, redução de resíduos e valorização de fornecedores locais.
- II. Hospedagem colaborativa é caracterizada por compartilhamento de espaços e recursos entre anfitriões e hóspedes, como ocorre em plataformas de aluguel por temporada.
- III. O conceito de hospedagem colaborativa não se relaciona com economia de recursos, pois seu foco principal é o luxo.
- IV. Hotéis que adotam princípios de sustentabilidade podem obter certificações específicas, como selos verdes, para reforçarem sua imagem no mercado.

Após analisar as afirmativas, assinale a alternativa correta.

- (A) Apenas as afirmativas I, II e III estão corretas.
- (B) Apenas as afirmativas II, III e IV estão corretas.
- (C) Apenas as afirmativas II e IV estão corretas.
- (D) Apenas as afirmativas I, III e IV estão corretas.
- (E) Apenas as afirmativas I, II e IV estão corretas.

16

Sobre os fundamentos que regem as atividades acerca do turismo e hospitalidade, assinale a alternativa correta.

- (A) Turismo e hospitalidade são sistemas autônomos e integram serviços e políticas públicas em um aspecto secundário frente à prioridade da eficiência operacional.
- (B) A competitividade de destinos turísticos e de serviços de hospitalidade dependem da capacidade de atrair fluxos de visitantes internacionais.
- (C) Turismo e hospitalidade estão associados às práticas de gestão de experiências, gerando valor compartilhado para visitantes e comunidades receptoras.
- (D) O desenvolvimento do turismo e da hospitalidade está fundamentado exclusivamente na expansão mercadológica e na maximização de receitas.
- (E) Turismo e hospitalidade são pilares do desenvolvimento de destinos que dependem apenas do setor privado para atender padrões de qualidade e inovação.

17

Em um empreendimento hoteleiro, o setor de governança é extremamente importante na operação, pois garante a organização, a higiene e o conforto dos ambientes utilizados pelos hóspedes. A qualidade da atuação do setor impacta diretamente na reputação do meio de hospedagem e na satisfação do cliente. O trabalho em equipe, o treinamento e o uso de produtos adequados são fatores essenciais para a eficiência do setor. Após análise do contexto apresentado, leia atentamente a apresentação das asserções a seguir.

- I. O setor de governança na hotelaria é responsável pela limpeza dos apartamentos, mas não se envolve com vistoria ou inspeção nos quartos.

PORQUE

- II. A equipe de governança realiza a limpeza diária e a reposição de *amenities* e verifica os equipamentos, inclusive, sendo responsável por comunicar situações que exijam atuação da manutenção.

A respeito dessas asserções, assinale a alternativa correta.

- (A) As asserções I e II estão corretas, e a asserção II justifica corretamente a asserção I.
- (B) As asserções I e II estão corretas, mas a asserção II não justifica a asserção I.
- (C) A asserção I está correta, e a asserção II está incorreta.
- (D) A asserção I está incorreta, e a asserção II está correta.
- (E) As asserções I e II estão incorretas.

18

Elementos como oferta e demanda são direcionadores de todos os setores, e, no mercado turístico, não é diferente. Compreender a correlação entre esses elementos é essencial para planejar e desenvolver destinos e serviços de forma competitiva e sustentável. Sobre o mercado turístico e sua interdependência com os elementos de oferta e demanda, analise as afirmativas.

- I. A oferta turística envolve os atrativos, os serviços e a infraestrutura disponíveis em um destino.
- II. A demanda turística corresponde ao desejo e à capacidade das pessoas de realizar viagens.
- III. A oferta e a demanda no turismo não se influenciam mutuamente.

Com base nas afirmativas, assinale a alternativa correta.

- (A) As afirmativas I, II e III estão corretas.
- (B) Apenas as afirmativas I e II estão corretas.
- (C) Apenas as afirmativas I e III estão corretas.
- (D) Apenas as afirmativas II e III estão corretas.
- (E) Apenas a afirmativa III está correta.

19

Os profissionais da hotelaria em ambiente hospitalar atuam de forma complementar à equipe assistencial, contribuindo para o conforto e a experiência positiva do paciente. Embasado nesse contexto, é correto afirmar que, na hotelaria hospitalar,

- (A) o uso de termos técnicos é comum e desejado, pois facilita o entendimento do paciente sobre seu tratamento.
- (B) a comunicação deve ser rápida e impessoal para evitar envolvimento emocional com o paciente.
- (C) a empatia e o acolhimento devem ser evitados, pois são práticas que dificultam a rotina do profissional de hotelaria por demandarem muito tempo de atendimento.
- (D) é primordial a escuta ativa e a utilização de linguagem como estratégias para melhorar a experiência do paciente.
- (E) o atendimento é similar ao de um hotel convencional, ou seja, limita-se à entrega de refeições e à troca de roupas de cama.

20

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) e a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) são instrumentos legais fundamentais para garantir direitos nas relações de consumo e no uso de informações pessoais. Essas legislações afetam diretamente as empresas de todos os setores, incluindo turismo, hotelaria e eventos, uma vez que exigem boas práticas de atendimento, transparência e segurança no tratamento dos dados. Sobre esse assunto, analise as afirmativas a seguir.

- I. A coleta de dados para fins de marketing direto dispensa o consentimento do titular, em função de tratar-se de uso comercial.
- II. O CDC assegura ao consumidor o direito à informação clara, precisa e adequada sobre produtos e serviços.
- III. A LGPD estabelece que os dados pessoais só podem ser tratados com o consentimento do titular ou mediante outra base legal prevista na lei.

Com base nas afirmativas, está correto o que se afirma em:

- (A) I, apenas.
- (B) I e II, apenas.
- (C) I e III, apenas.
- (D) II e III, apenas.
- (E) I, II e III.

21

Assinale a alternativa que conceitua corretamente a caracterização de evento.

- (A) Evento é toda ação espontânea que não exige planejamento prévio, sendo caracterizado pela informalidade e improviso.
- (B) Eventos realizados em locais fechados e com cobrança de ingresso podem ser considerados formais e sociais.
- (C) Eventos são atividades recreativas e de entretenimento, não se aplicando a contextos educacionais ou científicos.
- (D) Para que uma atividade seja considerada evento, é necessário que envolva grande público, estrutura robusta e ampla divulgação.
- (E) Evento é uma ação planejada, com objetivos definidos, podendo assumir diferentes formatos e reunir públicos diversos.

22

O ordenamento do turismo no Brasil conta com organismos oficiais em nível federal, estadual e municipal. Em linhas gerais, tais entidades são responsáveis por formular, executar e promover políticas públicas e estratégias para o setor. Compreender o papel dessas instituições é essencial para entender a estrutura do turismo nacional. Analise as afirmativas sobre os principais organismos federais ligados ao turismo no Brasil.

- I. O Ministério do Turismo (MTur) é o órgão máximo do poder executivo, responsável pela formulação da Política Nacional de Turismo.
- II. A Embratur atua na promoção do Brasil, como destino turístico, no mercado internacional.
- III. O Conselho Nacional de Turismo (CNT) é um órgão consultivo que reúne representantes públicos e privados do setor.
- IV. A ANVISA é o principal órgão federal responsável pela regulação e execução de políticas de turismo no Brasil.

Após análise cuidadosa das afirmativas, é correto o que se afirma em:

- (A) I, II e III, apenas.
- (B) II, III e IV, apenas.
- (C) I e IV, apenas.
- (D) II, apenas.
- (E) I, II, III e IV.

23

O departamento de Alimentos e Bebidas (A&B), dentro de um meio de hospedagem, é estratégico por agregar valor à experiência do hóspede. Além de suprir os hóspedes com o café da manhã, almoço, jantar e *room-service*, tem atuação essencial no setor de eventos, servindo desde o *coffee break* até recepções mais elaboradas. Sobre o departamento de A&B na hotelaria, analise as afirmativas.

- I. O gerenciamento do setor de A&B em meios de hospedagem envolve planejamento estratégico, gestão de pessoal e garantia da qualidade dos serviços prestados.
- II. O setor de A&B precisa equilibrar excelência no atendimento, segurança alimentar e rentabilidade.
- III. O gestor de A&B deve acompanhar indicadores operacionais, otimizar processos e manter padrões de qualidade e apresentação.
- IV. A operação de A&B envolve gestão de insumos, controle de custos, capacitação de equipe, cumprimento de normas sanitárias e integração com os demais setores do hotel.

Após análise cuidadosa das afirmativas, assinale a alternativa correta.

- (A) Apenas as afirmativas I, II e III estão corretas.
- (B) Apenas as afirmativas II, III e IV estão corretas.
- (C) Apenas as afirmativas I e IV estão corretas.
- (D) Apenas a afirmativa II está correta.
- (E) As afirmativas I, II, III e IV estão corretas.

24

A hospitalidade contemporânea deve incorporar princípios de sustentabilidade ambiental e social em suas práticas operacionais. Analise as afirmativas a seguir.

- I. Priorizar investimentos em certificações internacionais de qualidade hoteleira, considerando que a padronização global já garante a imagem sustentável da operação.
- II. Adotar programas de eficiência energética e gestão de resíduos alinhados a políticas de governança e capacitação intercultural da equipe para atendimento de diferentes perfis de hóspedes.
- III. Implementar políticas de compras responsáveis, priorizando fornecedores locais e produtos de base sustentável, além de incentivar práticas de consumo consciente entre hóspedes e colaboradores.
- IV. Considerar suficientes as ações de sustentabilidade voltadas a programas de compensação externa acerca de apoio aos projetos ambientais locais.

Após análise cuidadosa das afirmativas, pode-se afirmar que são exemplos válidos de promoção de sustentabilidade:

- (A) I e III, apenas.
- (B) II e IV, apenas.
- (C) II e III, apenas.
- (D) I e II, apenas.
- (E) I e IV, apenas.

25

A indústria hoteleira articula diversos segmentos responsáveis por prover serviços essenciais ao turismo e à experiência do visitante. Sua composição vai além da hospedagem tradicional, englobando múltiplas atividades interdependentes que exigem planejamento estratégico e conhecimento técnico. A compreensão dos papéis e das interfaces entre esses segmentos é crucial para a atuação profissional nesse setor. Com base no contexto apresentado, analise as afirmativas.

- I. O segmento de Alimentos e Bebidas (A&B) atua restritamente em resorts em função do número de hóspedes *in-house*.
- II. O setor de eventos, ao demandar serviços como hospedagem, transporte, alimentação e segurança, representa uma atividade transversal na indústria hoteleira.
- III. A atuação das agências de turismo limita-se à intermediação de passagens e hospedagens, não participando da formação de roteiros personalizados.
- IV. O segmento de transporte turístico envolve não apenas deslocamentos, mas também o conforto, a segurança e a experiência durante o percurso.
- V. A integração entre os segmentos da hospitalidade contribui para a formação de destinos turísticos mais competitivos e sustentáveis.

Está correto apenas o que se afirma em:

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

26

A gestão hoteleira envolve práticas administrativas voltadas ao planejamento, organização, direção e controle de todas as atividades de um hotel. Sobre esse assunto, assinale V para verdadeiro ou F para falso nas afirmativas.

- () A estrutura organizacional demanda funcionalidade, eficiência e adaptação ao perfil do empreendimento
- () O gestor é responsável por alinhar os recursos humanos, financeiros e tecnológicos, visando garantir qualidade, competitividade e rentabilidade.
- () Pensando em padronização, a gestão de um hotel boutique deve seguir os mesmos padrões, processos e estrutura hierárquica de grandes redes hoteleiras internacionais.
- () O gestor hoteleiro deve atuar de forma estratégica, tomando decisões com base em indicadores de desempenho e tendências de mercado.

Após análise, assinale a alternativa que apresenta a sequência correta.

- (A) V, F, F, V.
- (B) F, F, V, F.
- (C) V, V, V, V.
- (D) V, V, F, V.
- (E) F, V, V, F.

27

Conflitos entre setores como recepção, alimentos e bebidas, governança e manutenção são comuns na hotelaria, sobretudo em períodos de alta ocupação. A resolução eficaz requer uma postura inteligente e alinhada aos valores do serviço de hospitalidade. Uma ação alinhada a esses valores e eficiente na resolução dos conflitos descritos é

- (A) promover rodízios frequentes entre setores para diluir tensões.
- (B) adotar uma política de tolerância zero, aplicando advertências formais a todos os envolvidos.
- (C) aplicar mediação interna com liderança empática, privilegiando o diálogo e a escuta ativa.
- (D) isentar a gestão do hotel da mediação direta, encaminhando o problema exclusivamente ao RH.
- (E) investir em treinamentos técnicos, assumindo que a melhoria das competências eliminará os conflitos interpessoais.

28

No setor de hospitalidade, a realização de eventos vai além da ocupação de espaços físicos. Ela envolve estratégias de *marketing*, gestão integrada e gera receitas complementares. Sua importância se relaciona diretamente à capacidade do empreendimento de diversificar serviços e posicionar-se como referência no mercado. Com base nessa perspectiva ampliada de eventos, observa-se que sua realização tem uma relevância estratégica para o setor hoteleiro uma vez que

- (A) os eventos têm função social para o empreendimento, embora não influenciem os indicadores de desempenho hoteleiro.
- (B) não é capaz de influenciar negativamente no posicionamento do empreendimento, mesmo que não seja bem executada.
- (C) por caracterizar-se como uma atividade informal dentro do hotel, a realização dos eventos pode ser conduzida sem necessidade de objetivos estratégicos.
- (D) a gestão de eventos, como é isolada dos demais setores do hotel, não exige integração com outras áreas operacionais.
- (E) os eventos contribuem para o fortalecimento da marca, atraem novos públicos e ampliam a permanência média dos hóspedes.

29

A compreensão do Sistema do Turismo (SISTUR) é fundamental para o desenvolvimento sustentável e estratégico da atividade turística, pois, em sua abordagem sistêmica, não considera elementos isolados, mas sim as interações entre todos os agentes envolvidos. No contexto do planejamento turístico, o SISTUR permite identificar dinâmicas e interdependências essenciais para a formulação de políticas públicas e ações integradas. Com base nisso, é correto afirmar que o SISTUR

- (A) considera a articulação entre turistas, atrativos, território, políticas públicas, empresas e comunidades, como partes de um sistema interdependente.
- (B) foca na valorização dos atrativos turísticos e na criação de novos roteiros, desconsiderando as condições da infraestrutura local.
- (C) propõe uma análise fragmentada da atividade turística, tratando separadamente os setores públicos e privados.
- (D) é uma ferramenta operacional aplicada exclusivamente por agências de turismo para análise de mercado e segmentação de demanda.
- (E) limita-se ao estudo do espaço geográfico do turismo, sem integrar aspectos sociais, culturais e econômicos.

30

A recreação é uma atividade estratégica dentro da operação hoteleira, especialmente em resorts e hotéis voltados para famílias. Ela contribui para a experiência do hóspede, fidelização e diferenciação do empreendimento. O planejamento das atividades recreativas exige alinhamento com o perfil dos hóspedes e com os demais setores do hotel. Com base nesse contexto, avalie as afirmativas a seguir sobre a operação de recreação hoteleira:

- I. A recreação deve estar alinhada ao público-alvo e à proposta do hotel, respeitando faixas etárias e interesses específicos.
- II. A integração da equipe de recreação com setores como A&B, recepção e eventos é essencial para garantir sinergia na prestação dos serviços e adequação dos horários.
- III. Atividades recreativas bem planejadas podem aumentar o tempo de permanência dos hóspedes e gerar valor à experiência.

Após análise das afirmativas, assinale a alternativa correta.

- (A) Apenas a afirmativa I está correta.
- (B) Apenas as afirmativas I e II estão corretas.
- (C) Apenas as afirmativas I e III estão corretas.
- (D) Apenas as afirmativas II e III estão corretas.
- (E) As afirmativas I, II e III estão corretas.

Realização

