

**PROFESSOR DE ENSINO FUNDAMENTAL E MÉDIO (EDUCAÇÃO PROFISSIONAL)
PROVA 3 -TURISMO, HOSPITALIDADE E LAZER
(CURSO DE HOSPEDAGEM)**

NÍVEL SUPERIOR TIPO 2 – VERDE

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.

Viver e não ter a vergonha de ser feliz.



SUA PROVA

- Além deste caderno contendo **30 (trinta)** questões objetivas e **1 (uma)** questão dissertativa, você receberá do fiscal de prova o cartão de respostas e a folha de textos definitivos;
- As questões objetivas têm **5 (cinco)** opções de resposta (A, B, C, D e E) e somente uma delas está correta;
- A questão discursiva deverá ser respondida em até **20 (vinte)** linhas.



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

Os princípios que orientam o Currículo Paulista – etapa Ensino Médio tem como função principal orientar as propostas pedagógicas das escolas. A respeito dos pressupostos que orientam o Currículo Paulista, analise as afirmativas a seguir e assinale (V) para a verdadeira ou (F) para a falsa.

- () É fundamental considerar o contexto em que a escola está inserida com foco em promover sentido ao que se aprende e favorecer o protagonismo do estudante em sua aprendizagem e na construção de seu projeto de vida.
- () O Currículo Paulista apresenta possibilidades de fomentar a busca por soluções metodológicas que mantenham a fragmentação curricular, promovendo formas nas quais os objetos de conhecimento não se relacionem, impedindo assim que se integrem e interajam nas áreas e entre as áreas do conhecimento.
- () As práticas educativas devem promover o aprendizado em torno da realidade vivenciada pelo estudante, por meio dos conhecimentos teoricamente sistematizados, de preferência sobre questões problematizadas a partir do cotidiano em que o jovem está inserido, mobilizando diferentes saberes.
- () A aprendizagem passa a ter maior significado, a partir do momento em que organiza propostas que possibilitam a integração entre os componentes curriculares, para que os conhecimentos sejam desenvolvidos de forma integrada, e, assim tenham mais sentido para o jovem.

As afirmativas são, na ordem apresentada, respectivamente,

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

2

O Currículo Paulista, em seu capítulo sobre as Juventudes, estabelece alguns princípios. De acordo com eles, por exemplo, as relações entre adultos e jovens na escola devem ser pautadas pela _____. Isso acontece quando gestores e professores estabelecem acordos em conjunto com o estudante para orientar a _____ e a tomada de decisões no ambiente escolar. Acordos que levam em conta as opiniões dos jovens e fortalecem os canais de _____ entre eles e os profissionais da educação, com vistas a uma formação _____, que reconhece a _____ do jovem na escola e na sociedade.

Os termos que, em sequência, completam corretamente essas lacunas são:

- (A) horizontalidade, convivência, interação, rígida, vulnerabilidade.
- (B) horizontalidade, convivência, diálogo, democrática, importância.
- (C) hierarquia, convivência, interação, disciplinar, vulnerabilidade.
- (D) verticalidade, disciplina, comunicação, concisa, presença.
- (E) hierarquia, disciplina, diálogo, coerente, importância.

3

Em uma escola de idiomas que adotou o ensino híbrido, os estudantes têm aulas presenciais e utilizam uma plataforma *online* para prática de conversação e exercícios de gramática. Qual das seguintes estratégias exemplifica melhor o uso eficaz do ensino híbrido nesse contexto?

- (A) Os estudantes participam de discussões presenciais sobre temas culturais, enquanto completam exercícios de gramática e vocabulário na plataforma *online*.
- (B) A turma utiliza uma plataforma *online* para assistir a vídeos de gramática e realiza debates *online* com especialistas internacionais.
- (C) Os estudantes realizam atividades de prática de conversação e exercícios de gramática na plataforma *online* e depois aplicam o que aprenderam em atividades presenciais.
- (D) Cada estudante cria um projeto colaborativo virtual para desenvolver um aplicativo de aprendizado de idiomas, enquanto as aulas presenciais são dedicadas ao estudo teórico.
- (E) Os estudantes realizam uma imersão linguística em um país estrangeiro, utilizando a plataforma *online* para revisar e complementar o conteúdo aprendido durante a imersão.

4

De acordo com o Currículo Paulista, as mudanças curriculares idealizadas para o Ensino Médio devem ser pensadas tendo como ponto de partida a observação das necessidades dos jovens, e pressupõem

- (A) o desestímulo ao protagonismo e à autoria, traduzidos como uma ilusão para construção e viabilização do projeto de vida do estudante, eixo central em torno do qual a escola pode organizar suas práticas.
- (B) a oferta ao estudante de soluções prontas para os diferentes contextos e desafios que surjam em seu caminho, desconsiderando os limites e possibilidades deste século, já que os jovens precisam compreender que, em seu projeto de vida, devem expressar apenas aquilo que sua posição socioeconômica permite.
- (C) o respeito à multidimensionalidade dos estudantes, considerando seus interesses e desafios, fazendo uso de um duplo olhar para valores e características geracionais do estudante contemporâneo e se volte para as suas especificidades.
- (D) o não atendimento ao posicionamento do estudante diante das circunstâncias da vida, já que é sabido que os jovens não são capazes de decidir, principalmente com base nos seus conhecimentos, crenças e valores.
- (E) a compreensão de que, apesar das novas teorias constantes de ampla literatura, os jovens não possuem iniciativa e devem ter cerceada a sua liberdade, já que não são capazes de esboçar compromisso com suas aprendizagens.

5

A Resolução CNE/CP Nº 1 de 2021, que estabelece as Diretrizes Curriculares Gerais para a Educação Profissional e Tecnológica, determina que o itinerário formativo deve contemplar a articulação de cursos e programas, configurando trajetória educacional consistente e programada, a partir de

- (A) estudos sobre os itinerários de profissionalização que sejam idealizados para o futuro do mundo do trabalho.
- (B) estudos que não sejam pautados apenas na estrutura sócio-ocupacional da área de atuação profissional.
- (C) fundamentos científico-tecnológicos dos processos produtivos de bens ou serviços.
- (D) estudos sobre os itinerários de aprofundamento curricular que desconsiderem o mundo do trabalho.
- (E) fundamentos científico-tecnológicos dos processos de pesquisa que excluam os avanços tecnológicos.

6

A Lei nº 8.069, de 1990, que dispõe sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente, elenca em seu capítulo V, Art. 67, situações de trabalho vedadas ao adolescente empregado, aprendiz, em regime familiar de trabalho ou aluno de escola técnica. De acordo com o texto legal, são proibidas situações de trabalho

- I. vespertino, realizado entre as 15 e as 19 horas do mesmo dia;
- II. perigoso, insalubre ou penoso;
- III. realizado em locais favoráveis à sua formação e ao seu desenvolvimento físico, psíquico, moral e social;
- IV. realizado em horários e locais que não permitam a frequência à escola

Estão corretamente expressas as vedações contidas nos itens

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

7

De acordo com a BNCC (Base Nacional Comum Curricular) do Ensino Médio, a nova estrutura proposta para o Ensino Médio valoriza o _____ juvenil, uma vez que prevê a oferta de variados itinerários formativos para atender à _____ de interesses dos estudantes: o _____ acadêmico e a formação técnica profissional.

Os termos que, em sequência, completam corretamente essas lacunas são:

- (A) sucesso, volatilidade, aperfeiçoamento.
- (B) conformismo, inconstância, estudo.
- (C) desânimo, previsibilidade, ideal.
- (D) protagonismo, multiplicidade, aprofundamento.
- (E) sucesso, previsibilidade, progresso.

8

No universo do ensino atual, tem sido objeto de destaque a pedagogia dos multiletramentos. De acordo com as características elencadas na literatura que aborda esse conceito, podemos afirmar que os multiletramentos são

- (A) estáticos (recebidos passivamente); mantêm e reforçam as relações de poder estabelecidas e são únicos, sem mescla ou mistura (de linguagens, modos, mídias e culturas).
- (B) interativos (colaborativos); rompem e transgridem as relações de poder estabelecidas e são híbridos, fronteiriços, mestiços (de linguagens, modos, mídias e culturas).
- (C) interativos (colaborativos); ignoram e refutam as relações de poder estabelecidas e são únicos, sem mescla ou mistura (de linguagens, modos, mídias e culturas).
- (D) estáticos (recebidos passivamente); rompem e transgridem as relações de poder estabelecidas e são híbridos, fronteiriços, mestiços (de linguagens, modos, mídias e culturas).
- (E) participativos (colaborativos), rompem e transgridem as relações de sentido atribuídas e são únicos, fronteiriços, sem mescla ou mistura (de linguagens, modos, mídias e culturas).

9

A Lei nº 13.415/2017, que reformou o Ensino Médio, trouxe várias mudanças significativas para a estrutura e o conteúdo do currículo. Em relação a essas mudanças, é correto afirmar que a lei

- (A) estabelece a obrigatoriedade do ensino de educação financeira como componente curricular obrigatório em todas as etapas do Ensino Médio.
- (B) determina que todas as escolas de Ensino Médio devem oferecer, obrigatoriamente, um itinerário formativo voltado às Tecnologias, com um mínimo de 1.000 horas.
- (C) permite que os Estados e Municípios definam, em seus currículos, a carga horária mínima para as disciplinas eletivas e optativas, conforme suas necessidades regionais.
- (D) garante a implementação de um Ensino Médio integral em todas as escolas públicas, com a obrigatoriedade de um período integral de atividades acadêmicas e extracurriculares.
- (E) prevê a oferta de itinerários formativos diversificados, com ênfase nas áreas de conhecimento, com possibilidade de escolhas conforme a área de interesse do estudante.

10

Em um curso técnico de administração, o professor optou por implementar a metodologia de "estudo de caso" para explorar estratégias de gestão financeira. Ele apresentou um caso real de uma empresa enfrentando desafios financeiros e solicitou aos estudantes que analisassem a situação, identificassem os problemas e propusessem soluções viáveis. Qual das seguintes atividades exemplifica de maneira mais eficaz o uso de metodologias ativas nesse contexto?

- (A) Os grupos apresentam suas análises do estudo de caso para a turma, defendendo suas conclusões e estratégias recomendadas.
- (B) O professor conduz uma sessão de debate estruturado no qual os estudantes aplicam teorias contemporâneas de administração financeira ao estudo de caso apresentado.
- (C) Cada estudante desenvolve um projeto individual detalhando o uso de sistemas de informação financeira para análise de dados contábeis.
- (D) Os estudantes participam de uma série de seminários interativos com executivos de finanças sobre práticas emergentes de gestão financeira corporativa.
- (E) A turma realiza uma visita a uma bolsa de valores regional para observar como as decisões financeiras são implementadas no mercado.

Conhecimentos Específicos Eixo 3 - Turismos, Hospitalidade e Lazer

11

A implantação de um empreendimento gastronômico requer uma série de variáveis a serem consideradas. O conceito inicial parte da ideia do cardápio a ser trabalhado e segue evoluindo em outras etapas. Analise as afirmativas sobre as demais variáveis a serem consideradas na abertura de um empreendimento gastronômico.

- I. Concomitantemente à elaboração do cardápio, é essencial refletir sobre qual tipo de serviço será oferecido e qual ambiente se deseja desenvolver, haja vista que este trio se complementa.
- II. Após o produto, o serviço e o ambiente serem definidos, parte-se para a identificação do perfil do cliente que se deseja captar e para a localização do negócio.
- III. Finalmente, com o conceito plenamente definido, parte-se para os desdobramentos como precificação, fornecedores, recursos humanos e divulgação.
- IV. Em empreendimentos gastronômicos não se realizam estudos de concorrência, haja vista que cada empreendimento possui personalidade única e não faz sentido compará-lo aos demais.

É correto o que se afirma em:

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

12

Na hotelaria, alguns termos técnicos são mundialmente utilizados facilitando a operação, sobretudo em redes internacionais. Assinale a alternativa que apresenta o termo técnico relacionado ao conceito correto.

- (A) Front Desk é o departamento que subsidia os serviços de eventos como almoxarifado e demais depósitos de cadeiras e divisórias das salas.
- (B) Baby Sitter é o profissional responsável pela higienização profunda das unidades habitacionais que foram ocupadas por crianças menores de 14 anos.
- (C) Housekeeper é o departamento que monitora todos os itens de segurança do empreendimento hoteleiro, sobretudo as câmeras instaladas nos corredores das unidades habitacionais.
- (D) Conciergerie é o setor que presta informações sobre assuntos diversos que não se referem diretamente à hospedagem, como opções de passeios, gastronomia, transporte, shows entre outros.
- (E) Room Service é o departamento responsável pela limpeza das unidades habitacionais exclusivamente no turno da madrugada.

13

Nota-se que o turismo pós-pandemia se recupera bem, pois, com a retomada das viagens, o mercado evolui e retoma seu crescimento. Mesmo com a incessante busca por inovação e qualidade aos viajantes, o setor observa algumas mudanças comportamentais que podem ser reflexo da economia ainda reprimida. Considerando as informações apresentadas, avalie as asserções a seguir e a relação proposta entre elas.

- I. Percebeu-se que os viajantes optaram por destinos mais próximos, para os quais podem deslocar-se com veículo próprio.

PORQUE

- II. O aumento no custo do querosene encareceu consideravelmente o preço das passagens aéreas, como identificado pela ABEAR - Associação Brasileira das Empresas Aéreas, em 2022.

A respeito dessas asserções, assinale a opção correta.

- (A) As asserções I e II são proposições verdadeiras, mas a II não é uma justificativa correta da I.
- (B) As asserções I e II são proposições verdadeiras, e a II é uma justificativa correta da I.
- (C) A asserção I é uma proposição verdadeira, e a II é uma proposição falsa.
- (D) A asserção I é uma proposição falsa, e a II é uma proposição verdadeira.
- (E) As asserções I e II são proposições falsas.

14

O conceito de hotelaria econômica foi introduzido e difundido no Brasil pela rede Accor Hospitality por meio das bandeiras Ibis e Formule 1 em 1999. O grande desafio vivenciado pela Accor foi conseguir relacionar um produto de boa qualidade, padronizado e com preço acessível. Os hotéis econômicos estão diretamente ligados à relação custo-benefício, ou seja, são produtos que oferecem atributos para atender as necessidades básicas do consumidor. Sobre as “características consideradas fundamentais” para um produto com este perfil, analise as afirmativas.

- I. Localização: usualmente estão próximos a centros geradores de demanda.
- II. Acomodações amplas e luxuosas com restaurantes assinados por chefs internacionais.
- III. Preço altamente competitivo: principal fator de decisão de compra pelo consumidor.
- IV. Serviços reduzidos: oferecer apenas o suficiente para garantir uma boa hospedagem (recepção, limpeza e segurança).
- V. Serviços opcionais: se existentes, são cobrados à parte.

É correto o que se afirma em:

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

15

Um evento social de casamento caracteriza-se por ser um acontecimento com objetivo previamente planejado. Dito isso, percebe-se a necessidade de definir e diferenciar cautelosamente o que se espera de tal acontecimento para que ele não se descaracterize no meio da execução. Assinale a alternativa que define os primeiros aspectos a serem considerados na organização de um evento como esse.

- (A) O traje dos garçons e o modelo das taças para o brinde.
- (B) A locação de vans para os convidados.
- (C) O porte do evento e a data pretendida.
- (D) A proximidade com um batalhão do corpo de bombeiros.
- (E) O modelo da mobília do salão de festas.

16

Em uma cidade litorânea do estado de São Paulo, José é proprietário de um meio de hospedagem que oferece café da manhã. O perfil do público é exigente e sensível a preço. A concorrência forte e a sazonalidade prejudicam bastante o potencial de receita e José precisa pensar em opções para melhorar essas fragilidades. Para aumentar o potencial de receita em seu meio de hospedagem, o mais prudente seria José

- (A) aumentar o lucro mantendo o valor da diária, mas deixando de servir café da manhã e retirando o ar-condicionado das Unidades Habitacionais de seu meio de hospedagem.
- (B) reduzir custos demitindo os manobristas, os messageiros, metade do quadro de camareiras e metade do quadro de funcionários de Alimentos e Bebidas.
- (C) implementar novos pontos de venda no empreendimento, como um pequeno espaço de eventos que atenda o público local para encontros sociais e pequenas festas.
- (D) desenvolver um programa de fidelidade no qual são gerados pontos por diárias, sendo que a cada 200 diárias o cliente ganha um drink.
- (E) realizar encontros gastronômicos na cidade oferecendo diárias gratuitas em seu empreendimento aos participantes do evento.

17

ESG é a sigla, em inglês, para Environmental, Social and Governance que, em português, significa Ambiental, Social e Governança. Na hotelaria, grandes redes já apresentam algumas ações. É correto afirmar que uma das propostas do ESG é

- (A) construir um mundo mais justo e responsável, o que, na hotelaria, poderia envolver a reutilização de todo o enxoval da Unidade Habitacional para vários hóspedes, lavando-o uma vez ao mês.
- (B) manter os melhores processos de administração, o que, na hotelaria, poderia envolver a compra de novos sistemas tecnológicos e aparelhos de computador para todos os setores utilizarem.
- (C) mostrar o quanto um negócio está buscando maneiras de minimizar os seus impactos no meio ambiente, o que, na hotelaria, poderia envolver a redução de resíduos e práticas de reciclagem de embalagens utilizadas no empreendimento.
- (D) aumentar receita operacional, o que, na hotelaria, poderia envolver a realização de novos eventos para captar mais clientes VIP.
- (E) usar energia renovável, o que, na hotelaria, poderia envolver experiências com uso de velas e candelabros nas Unidades Habitacionais.

18

Em um empreendimento gastronômico, tanto na cozinha quanto no salão, há uma etapa importantíssima a ser realizada diariamente. Nessa etapa, separam-se todos os ingredientes necessários para o preparo dos pratos, assim como, no salão, verifica-se a disposição de todos os itens das mesas acerca do cardápio do dia. O termo técnico – proveniente do francês – que define isso em Alimentos & Bebidas é

- (A) Bouquet garni.
- (B) Roux.
- (C) Mise en Place.
- (D) Vol-au-vent.
- (E) Demi-glace.

19

Os destinos turísticos inteligentes (DTI) apresentam-se como uma inovação para os destinos turísticos brasileiros que buscam ser mais competitivos. O conceito de DTI (smart destinations) surgiu na Espanha, no ano de 2012, a partir de uma releitura das diretrizes que norteiam a formatação de cidades inteligentes (smart cities). Analise as afirmativas que definem o DTI conforme a Sociedade Mercantil Estadual de Gestão da Inovação e Tecnologias Turísticas da Espanha (SEGITTUR).

- I. Um destino turístico inteligente é definido como um lugar consolidado numa infraestrutura tecnológica de última geração, que garante o desenvolvimento sustentável do território turístico.
- II. Um destino turístico inteligente é definido como acessível a todos, facilitando a interação e a integração do visitante com o meio ambiente e aumentando a qualidade da sua experiência no destino e a melhoria da qualidade de vida do residente.
- III. Um destino turístico inteligente é definido como um local que apresenta gastronomia mundial, meios de hospedagem de todas as classificações SBClass da Embratur e guias turísticos preparados para atender em vários idiomas.

É correto o que se afirma em:

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

20

Todos os meios de hospedagem necessitam de um departamento que cuide especificamente das unidades habitacionais (UH). Em empreendimentos menores, basicamente encontram-se as funções de governanta e camareiras. Em empreendimentos maiores, há a necessidade de dimensionar, além de maior número de pessoas, uma maior variedade de funções que atuam como média chefia no departamento de hospedagem. O departamento de hospedagem abriga setores como recepção, reservas, conciergerie e governança. Sobre o setor de governança, analise as afirmativas a seguir:

- I. É responsabilidade do setor de governança acompanhar e controlar o enxoval das UH, principalmente em função de alguns itens serem danificados e/ou extraviados pelos hóspedes.
- II. É responsabilidade do setor de governança manter as ilhas de cocção, gardermanger, cambuza e demais balcões da cozinha devidamente limpos e esterilizados entre o atendimento das refeições.
- III. É responsabilidade do setor de governança encaminhar as roupas dos hóspedes para a lavanderia e passadoria, realizar a abertura de camas à noite e zelar pela limpeza dos corredores das UH.

É correto o que se afirma em:

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

21

A rotina de operação de um empreendimento hoteleiro envolve várias atividades e setores, estando todos eles plenamente vinculados. O objetivo é sempre oferecer a melhor experiência ao cliente, contudo, nem sempre isso significa atender todas as suas solicitações. Isso posto, tanto os pedidos de _____ quanto de _____ precisam passar por autorização do setor de hospedagem em função do impacto que podem causar no cronograma de limpeza e abastecimento da Unidade Habitacional (UH).

Em sequência, as palavras que completam corretamente essas lacunas são:

- (A) room service; wake-up call.
- (B) concierge; front office.
- (C) transfer; soft opening.
- (D) early check-in; late check-out.
- (E) all-inclusive; overbooking.

22

O Brasil é um país com enorme diversidade cultural, logo, grande gerador de renda em atividades turísticas. Algumas manifestações culturais são mundialmente conhecidas, outras possuem tímida participação como atividade turística, mas oferecem o mesmo valor cultural ao visitante atento aos detalhes de nosso país. Analise as afirmativas sobre algumas festas com manifestações culturais brasileiras.

- I. As Cavalhadas, apesar de serem baseadas na tradição europeia de batalhas medievais com cavaleiros e espadas, são uma festa que acontece na região de Goiás, fazendo referência ao registro de tombamento da Festa do Divino Espírito Santo de Pirenópolis.
- II. Na Festa de San Fermin, que celebra o fim da Revolução Farroupilha - ou Guerra dos Farrapos – no Rio Grande do Sul, vários touros são soltos na cidade de Caxias do Sul e os participantes correm dos animais utilizando farrapos vermelhos amarrados nos braços.
- III. Na Festa de Parintins, no Amazonas, que celebra a riqueza do folclore local do norte do Brasil, elementos da fauna e da flora integram-se às lendas por meio da dança, artesanato e culinária.

É correto o que se afirma em:

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

23

Um fator de grande impacto na tomada de decisão acerca de um destino turístico são as avaliações online que fornecem informações preciosas para a deliberação final do viajante. Tais conteúdos proveem tanto orientações sobre o destino quanto os produtos hoteleiros e gastronômicos do local.

Assinale a alternativa correta.

- (A) Mídias sociais são sites especializados em avaliações online que podem vender diárias diretamente ao hóspede com maiores descontos.
- (B) O setor de reservas dos empreendimentos hoteleiros atua, obrigatoriamente, com as OTAs (Online Travel Agencies) e não pode efetuar vendas de Unidades Habitacionais (UH).
- (C) O site Booking.com é uma mídia social na qual fica disponível o nome de cada hóspede que reservou uma unidade habitacional em qualquer hotel do Brasil.
- (D) Uma OTA (Online Travel Agency) caracteriza-se por conter relatos de experiências dos viajantes e intermediar vendas entre hotéis e clientes.
- (E) O website do TripAdvisor é um agente de turismo mantido pela EMBRATUR para fiscalizar os meios de hospedagem brasileiros.

24

Na hotelaria há inúmeras nomenclaturas técnicas, quase sempre em inglês, para definição de alguns serviços ou situações cotidianas da operação. Assinale a alternativa que apresenta a nomenclatura relacionada ao conceito correto.

- (A) É chamado de late check-out o serviço de preparação do quarto para a chegada de um casal em noite de núpcias, sendo oferecida uma bebida espumante e tábua de queijos e frutas.
- (B) São chamados de VIP os drinks à base de rum e vodca servidos no bar, antes do jantar, para os hóspedes que estão participando de um evento nas proximidades do hotel.
- (C) É chamado de day use todo o enxoval das unidades habitacionais que segue para a lavanderia após o horário agendado de coleta e entrega.
- (D) São chamados de magic service os produtos disponibilizados aos hóspedes para higiene pessoal, como sabonetes e shampoos.
- (E) É chamado de turndown service o serviço de encantamento no qual o setor de governança prepara a cama do hóspede, fecha as cortinas e deixa um mimo com um recado de boa-noite sobre a cama.

25

O Brasil apresenta enorme riqueza de tipos de turismo, e conhecer o fenômeno turístico do país é fundamental para todos os profissionais que atuam na área. Ainda que alguns órgãos ligados ao setor turístico tenham esboçado definições para os tipos de turismo, é possível afirmar que, em linhas gerais, a definição de cada um deles acontece de forma natural, embasada na intenção de cada viajante. Correlacione alguns dos tipos de turismo à sua definição:

- I. Turismo de aventura
 - II. Turismo de consumo
 - III. Turismo cultural
 - IV. Turismo de eventos
 - V. Ecoturismo
- () Baseado na contemplação não invasiva da natureza, como visitas a cânions, cachoeiras, praias, matas ciliares entre outros.
 - () Indicado para os viajantes que buscam adrenalina. Envolve passeios por locais de difícil acesso e a prática de esportes radicais.
 - () Entre um dos mais abrangentes no Brasil, esse tipo de turismo busca basicamente conhecer novos povos, métodos sociais e culturais.
 - () Viagens feitas com o intuito principal ou exclusivo de fazer compras que podem ser para uso particular, revenda ou reposição de estoques.
 - () Trata-se de um movimento diversificado que reúne um grande número de pessoas em um determinado local para vivenciar um acontecimento, alguma festividade, a apresentação de um show entre outros.

A sequência correta é:

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

26

Um empreendimento hoteleiro tinha 145 unidades habitacionais (UH), contudo, apenas 90% estavam disponíveis para a venda, pois as demais passavam por reforma. A taxa de ocupação do mês de abril foi de 75% com diárias de R\$ 480,00.

Qual foi a receita bruta gerada no período?

- (A) R\$ 46.980,00.
- (B) R\$ 52.200,00.
- (C) R\$ 1.409.400,00.
- (D) R\$ 1.456.380,00.
- (E) R\$ 1.566.000,00.

27

O Ministério do Turismo, por meio da Portaria nº 100 de 21/06/2011, instituiu o Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem - SBClass. Em seu Art. 2º, constituiu referência de caráter oficial sobre tipos e categorias dos empreendimentos de hospedagem. Relacione as sete tipologias dos meios de hospedagem com as respectivas características distintivas conforme SBClass.

- I. HOTEL
- II. RESORT
- III. HOTEL FAZENDA
- IV. CAMA E CAFÉ
- V. HOTEL HISTÓRICO
- VI. POUSADA
- VII. FLAT/APART-HOTEL

- () Instalado em edificação preservada em sua forma original ou restaurada, ou ainda que tenha sido palco de fatos histórico-culturais de importância reconhecida.
- () 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 prédio único com até três pavimentos, ou contar com chalés ou bangalôs.
- () Estabelecimento com serviço de recepção, alojamento temporário, com ou sem alimentação, ofertados em unidades individuais e de uso exclusivo dos hóspedes, mediante cobrança de diária.
- () Localizado em ambiente rural, dotado de exploração agropecuária, que ofereça entretenimento e vivência do campo.
- () Constituído por unidades habitacionais que disponham de dormitório, banheiro, sala e cozinha equipada, em edifício com administração e comercialização integradas, que possua serviço de recepção, limpeza e arrumação.
- () Hotel com infraestrutura de lazer e entretenimento que disponha de serviços de estética, atividades físicas, recreação e convívio com a natureza no próprio empreendimento.
- () Hospedagem em residência com no máximo três unidades habitacionais para uso turístico, com serviços de café da manhã e limpeza, na qual o possuidor do estabelecimento reside.

A sequência correta é:

- (A) V; VI; I; III; VII; II; IV.
- (B) II; V; III; VI; I; IV; VII.
- (C) V; VI; III; VII; I; II; IV.
- (D) III; II; VI; V; IV; I; VII.
- (E) VII; VI; II; I; III; IV; V.

28

Os meios de hospedagem apresentam como atividade fim uma produção que perece ao final do dia caso a Unidade Habitacional (UH) não tenha sido alocada. A cada dia que uma UH não é vendida, reduz-se a geração de receita daquele produto. É certo que há o chamado break even point – ou ponto de equilíbrio –, que sinaliza o menor índice de venda de UH para não gerar prejuízo no período, contudo, alguns conhecimentos são essenciais para evitar os quartos vazios ao final do dia. Sobre alguns dos cenários da rotina hoteleira, analise as afirmativas a seguir.

- I. Uma UH fechada, – sem venda ao final do dia – não gera custos ao meio de hospedagem, por isso, não impacta no resultado do período.
- II. Os gestores precisam compreender bem qual é o perfil do público que frequenta o meio de hospedagem para direcionar sua forma de divulgação e atendimento.
- III. A sazonalidade só ocorre em alguns poucos destinos turísticos e, mesmo assim, não impacta nos meios de hospedagem do local.

É correto o que se afirma em:

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

29

Sobre marketing hoteleiro e estratégias de vendas, o foco sempre está na experiência do hóspede. Para tal, é essencial compreender o público-alvo, sobretudo, suas vontades e possibilidades de consumo. Leia as possíveis ações de marketing apresentadas a seguir:

- I. Personalizar mensagens nos canais de comunicação adequados, buscando entregar um conteúdo que se conecta ao desejo e motiva o hóspede a agir efetuando a compra.
- II. Utilizar o histórico de preferências individuais ou comportamentos passados para gerar produtos personalizados.
- III. Compreender todas as fases que direcionam o hóspede ao destino, buscando pretende aumentar a satisfação do hóspede impulsionando o crescimento do negócio.

São ações adequadas ao marketing hoteleiro o que se afirma em:

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

30

Apesar de ilegal no Brasil, essa prática ainda é comum no setor hoteleiro e aeroviário. Trata-se de realizar um volume de vendas superior à quantidade disponível para venda. Estamos falando da prática de

- (A) Commis.
- (B) Overbooking.
- (C) No show.
- (D) Sommelier.
- (E) Voucher.

Prova Discursiva

1

Atenção! A questão dissertativa a seguir deve ser respondida em até 20 (vinte) linhas no total, independentemente da quantidade de subitens.

TEXTO I

O mundo do turismo e da hotelaria conta com empresas focadas em investigar, analisar e divulgar o futuro do setor. Tais entidades sempre estão em busca das tendências e evoluções a serem oferecidas a profissionais que atuam ou pretendem atuar na hotelaria de todos os segmentos. Leia a seguir algumas informações importantes a respeito do mercado short-term rental.

- Eduardo Giestas, CEO da Atlântica Hospitality International, mencionou, no painel da ImobTur 2023, que o Airbnb foi o precursor do mercado de short-term rental (acomodações turísticas de curto prazo) no Brasil, e que a Booking.com seguiu este caminho. Ainda segundo Giestas, a hotelaria tradicional tem dificuldade de competir com estas empresas em função de o mercado short-term rental oferecer experiência muito mais econômica por “cortar custos na ponta”. (PANROTAS, 2023)

- Em julho de 2024, a HotelierNews publicou os primeiros resultados disponibilizados pela OMT acerca do crescimento do mercado short-term rental: “Em 2022, o mercado short-term rental [...] foi avaliado em US\$109,7 bilhões, com previsão de crescimento anual de 11,2% entre 2023 e 2030 [...]. Este crescimento é impulsionado por diversos fatores, como a maior flexibilidade proporcionada pelo trabalho remoto e a mudança no comportamento dos consumidores que buscam mais comodidade e privacidade em imóveis por temporada”.(HOTELIERNEWS, 2024)

A hotelaria tradicional demanda profissionais capacitados para atuar na diversidade de prestação de serviços que cada empreendimento oferece. Do outro lado, o segmento short-term rental tem captado grande parte da demanda da hotelaria tradicional em função de oferecer preços bem mais baixos. Ainda, tal segmento tem apresentado altíssima ocupação nos últimos anos, mesmo com a enorme redução de serviços que o modelo proporciona. Considerando isso, responda os itens a seguir:

- A) Cite **3 serviços** que o **segmento short-term rental não oferece** em comparação com a hotelaria tradicional.
- B) Como professor, cite – no mínimo – **três habilidades** que você precisa aprimorar no alunado para que melhor atuem nesse mercado de segmento short-term rental e **justifique a importância dessas habilidades**.

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

Realização

