

**SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO - SESC/PE
PROCESSO SELETIVO EXTERNO**

DADOS DE IDENTIFICAÇÃO DO CANDIDATO

Não deixe de preencher as informações a seguir:

<i>Prédio</i>		<i>Sala</i>
<i>Nome</i>		
<i>Nº de Identidade</i>	<i>Órgão Expedidor</i>	<i>UF</i>
		<i>Nº de Inscrição</i>

ANALISTA II – SUPERVISOR DE HOSPEDAGEM

ATENÇÃO

- *Abra este Caderno, quando o Fiscal de Sala autorizar o início da Prova.*
- *Observe se o Caderno está completo. Ele deverá conter 50 (cinquenta) questões objetivas de múltipla escolha com 05 (cinco) alternativas cada, sendo 10 (dez) de Língua Portuguesa e 40 (quarenta) de Conhecimentos Específicos.*
- *Se o Caderno estiver incompleto ou com algum defeito gráfico que lhe cause dúvidas, informe, imediatamente, ao Fiscal.*
- *Uma vez dada a ordem de início da Prova, preencha, nos espaços apropriados, o seu Nome completo, o Número do seu Documento de Identidade, a Unidade da Federação e o Número de Inscrição.*
- *Para registrar as alternativas escolhidas nas questões objetivas de múltipla escolha, você receberá um Cartão-Resposta de Leitura Ótica. Verifique se o Número de Inscrição impresso no Cartão coincide com o seu Número de Inscrição.*
- *As bolhas constantes do Cartão-Resposta devem ser preenchidas totalmente, com caneta esferográfica azul ou preta.*
- *Preenchido o Cartão-Resposta, entregue-o ao Fiscal e deixe a sala em silêncio.*

Texto 01 para as questões de 01 a 05.

HISTÓRIA DO COMÉRCIO

Precisar o período em que as atividades comerciais foram inventadas é um tipo de tarefa praticamente impossível de ser cumprida. Contudo, podemos realizar uma breve projeção sobre como as primeiras trocas comerciais apareceram no cotidiano de certas civilizações. Inicialmente, devemos imaginar que nas primeiras comunidades cada indivíduo ou chefe familiar detinha um tipo específico de habilidade de trabalho.

Para que a produtividade desse trabalhador se ampliasse, era necessário que ele gastasse um número maior de tempo na realização de suas atividades. Desse modo, garantiria o sustento de sua família com a coleta ou produção necessária para certo intervalo de tempo. Apesar de ser uma solução eficiente, esses trabalhadores não teriam condições suficientes para dedicar seu tempo à realização de outras atividades que também integram seu universo de necessidades essenciais.

Dessa forma, um trabalhador poderia recorrer aos produtos de um outro para que então pudesse satisfazer as suas necessidades. Por exemplo, um pescador poderia trocar parte de sua mercadoria com um agricultor que tivesse batatas disponíveis para a troca. Assim, as primeiras atividades comerciais se baseavam em trocas naturais em que as partes estipulavam livremente a quantidade e os produtos que poderiam envolver as suas negociações.

Foi daí então que as primeiras moedas apareceram como um meio de dinamizar as atividades comerciais entre os povos.

Desde os primórdios das atividades comerciais, a quantidade de trabalho empregada para a fabricação de uma riqueza ou mercadoria era um pressuposto fundamental para que o preço dela fosse determinado. Assim sendo, a dificuldade de produção de uma riqueza ou a raridade da mesma seriam fatores essenciais que indicariam o seu preço elevado. Em contrapartida, outra mercadoria de fácil obtenção ou de fabricação simples teria uma valoração bem menor.

Progressivamente, vemos que o desenvolvimento do comércio estipulou uma valoração não limitada ao custo natural da mercadoria. Transporte, impostos, salários e outros gastos foram incorporados paulatinamente ao processo de fabricação de tais riquezas. Foi dessa forma que a atividade comercial passou a ganhar ainda mais complexidade entre seus envolvidos. No mundo atual, vemos que a compreensão das atividades comerciais abarca um universo cada vez maior de fatores e variantes.

Disponível em : www.brasilecola.com. (Adaptado)

01. Observe o trecho abaixo:

“Precisar o período em que as atividades comerciais foram inventadas é um tipo de tarefa praticamente impossível de ser cumprida.”

Sobre ele, assinale a alternativa CORRETA.

- A) O autor declara ser fácil se determinar a fase inicial das atividades comerciais.
- B) As atividades comerciais inventadas se tornam tarefas de difícil execução.
- C) As tarefas a serem realizadas na esfera comercial demandam mentes dotadas de espírito inovador.
- D) O autor declara a quase impossibilidade de se definir a fase inicial do comércio.
- E) Cumprir tarefas inventadas no comércio é algo quase improvável de ocorrer.

02. Observe os conectores sublinhados nos itens abaixo:

- I. Contudo, podemos realizar uma breve projeção sobre como as primeiras trocas.”
- II. Para que a produtividade desse trabalhador se ampliasse...”
- III. Apesar de ser uma solução eficiente, esses trabalhadores não teriam condições...”

Sobre eles, está CORRETO o que se declara na alternativa

- A) No item I, exprime relação de comparação.
- B) No item II, poderia ser substituído por “à medida que”, sem alterar o sentido da oração.
- C) No item III, exprime relação de concessão, podendo ser substituído pelo conector “já que”.
- D) Tanto o conector do item I como o do II exprimem relação de concessão.
- E) Permutando-se o conector do item III por “embora”, a construção “Embora seja uma solução eficiente” preservaria o sentido original do texto.

03. Segundo o texto,

- A) nas primeiras comunidades, todos dividiam entre si as tarefas e as realizavam em prazo curto de tempo.
- B) na fase inicial, poucas eram as atribuições pertinentes a cada membro da comunidade.
- C) as primeiras moedas surgiram com o propósito de tornarem dinâmicas as atividades comerciais entre os povos.
- D) o século XX foi o marco para determinar com fidelidade o valor de cada mercadoria.
- E) peças escassas no mercado estão sujeitas a preços módicos, de fácil venda.

04. Sobre COESÃO TEXTUAL, assinale a alternativa que contém uma declaração CORRETA.

- A) “Inicialmente, devemos imaginar que nas primeiras comunidades...” – o primeiro termo deste trecho sugere uma conclusão de algo anteriormente declarado.
- B) “Em contrapartida, outra mercadoria de fácil obtenção ou de fabricação simples...” – os termos sublinhados sugerem uma oposição ao que foi anteriormente declarado.
- C) “Progressivamente, vemos que o desenvolvimento do comércio estipulou uma valoração não limitada...” – percebe-se com o primeiro termo deste trecho que o autor realizou um comparativo entre dois tipos de comércio.
- D) “Foi dessa forma que a atividade comercial passou a ganhar ainda mais...” – os termos sublinhados sugerem que não se declarara ainda o modo como a atividade comercial passara a perceber ainda mais.
- E) “Foi daí então que as primeiras moedas apareceram como um meio de dinamizar...” – o termo sublinhado evidencia a existência de um local onde surgiram as primeiras moedas.

05. Analisando-se o terceiro parágrafo, conclui-se que

- A) ao trabalhador era exigido processar troca de produtos entre os colegas.
- B) as primeiras trocas demandavam que os produtos fossem naturais.
- C) o trabalhador poderia satisfazer suas necessidades mediante troca de produtos com os outros trabalhadores.
- D) na fase inicial, as trocas seguiam padrões rígidos e burocráticos.
- E) para satisfazer suas necessidades, o trabalhador se limitava a trocar produtos naturais.

Atente para os textos abaixo:

Vou-me Embora pra Pasárgada
Manuel Bandeira

*Vou-me embora pra Pasárgada
Lá sou amigo do rei
Lá tenho a mulher que eu quero
Na cama que escolherei
Vou-me embora pra Pasárgada*

*Vou-me embora pra Pasárgada
Aqui eu não sou feliz
Lá a existência é uma aventura
De tal modo inconsequente
Que Joana a Louca de Espanha
Rainha e falsa demente
Vem a ser contraparente
Da nora que nunca tive*

Paródia por Millôr Fernandes

*Que Manoel Bandeira me perdoe, mas
Vou-me embora de Pasárgada*

*Vou-me embora de Pasárgada
Sou inimigo do Rei
Não tenho nada que eu quero
Não tenho e nunca terei
Aqui eu não sou feliz
A existência é tão dura
As elites tão senis
Que Joana, a louca de Espanha,
Ainda é mais coerente
Do que os donos do país.*

06. Conclui-se que

- A) em ambos, a coesão quase inexistente.
- B) se trata de textos narrativos.
- C) há passagens em ambos que apresentam incoerência textual.
- D) na paródia, é evidente a presença de intertextualidade.
- E) ambos se desvinculam das temáticas sociais.

07. Sobre gêneros textuais,

- A) tem-se o cartaz como um dos exemplos desse gênero.
- B) os textos são rigorosamente de natureza literária.
- C) para eles, as práticas sociais são de pouca importância.
- D) emails, blogs, chats não são considerados nessa categoria.
- E) relegam o cotidiano humano.

08. Sobre COERÊNCIA e COESÃO TEXTUAIS, assinale a alternativa CORRETA.

- A) Em um texto que apresenta coesão, os seus elementos desobedecem a uma sequência lógica.
- B) Um texto com coerência é aquele no qual inexistente qualquer contradição.
- C) Quando, em um texto, os termos estão logicamente organizados, diz-se que nele existe incoerência textual.
- D) Para haver coesão textual, é preciso elencar elementos diversos sem necessariamente se preocupar em interligá-los para produzir uma logicidade nas ideias.
- E) Um texto que apresenta coerência se caracteriza por conter ideias desvinculadas umas das outras.

09. Atente para os conectores sublinhados nos itens abaixo:

- I.** O comércio é o grande civilizador. Trocamos ideias quando trocamos tecidos." (Robert Ingersoll)
II. "Em um sistema de livre comércio e de livre mercado, os países pobres – e as pessoas pobres - não são pobres porque outros são ricos. Se os outros fossem menos ricos, os pobres seriam, com toda probabilidade, ainda mais pobres." (Margaret Thatcher).
III. As pessoas não gostam que você venda para elas. Mas lembre-se de que elas adoram comprar." (Jeffrey Gitomer)
IV. "Sim, eu vendo coisas às pessoas que elas não precisam. Não posso, no entanto, vender a elas algo que elas não queiram. Mesmo com propaganda. Mesmo se eu estivesse decidido a fazê-lo." (John O'Toole)

Sobre eles, assinale a alternativa que contém uma declaração CORRETA.

- A) No item I, exprime relação de concessão.
B) No item II, poderia ser permutado por “embora”, sem causar prejuízo de sentido à oração.
C) No item III, exprime relação de oposição.
D) No item IV, poderia ser permutado, sem causar prejuízo de sentido à oração, por “pois”.
E) No item III, se fosse substituído por “porque”, isso não implicaria prejuízo de sentido à oração.

10. Percebe-se neste trecho

Que Joana, a louca da Espanha, Ainda é mais coerente Do que os donos do país.

que Millôr

- A) realizou uma comparação ao se utilizar dos termos sublinhados.
B) contradisse algo anteriormente declarado.
C) acrescentou uma ideia a algo já declarado.
D) empregou os termos sublinhados para exprimir relação de causa.
E) induz o leitor a ter dúvidas sobre a ocorrência de um determinado fato.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

11. O hóspede do apartamento 603 solicitou *wake up call* às 07h do dia 27/07, porém, às 8h30, acorda e percebe que perdeu o horário da reunião com o vice-diretor da empresa. Foi detectado que o telefone do seu apartamento estava quebrado. Quais os departamentos envolvidos nessa falha?

- A) Telefonia, recepção, marketing.
B) Recepção, governança, manutenção.
C) Recursos humanos, recepção e manutenção.
D) Telefonia, administração e governança.
E) Recepção e administração.

Leia atentamente o trecho abaixo e responda as questões 12 e 13.

As hóspedes Flávia, Vanessa e Tháise farão uma viagem para Porto de Galinhas no dia 07/04/13 e se hospedarão no Porto de Galinhas Palace Hotel, permanecendo em apartamento STD TPL, por quatro dias. O valor da diária para esse tipo de UH é R\$ 600,00 não incluindo 10% da taxa de serviço. No ato da reserva, foi solicitado pelos amigos uma garrafa de vinho para comemorar o cumprimento das metas do primeiro trimestre do trabalho.

12. Qual será o valor da diária que as três hóspedes irão pagar, incluindo a taxa de serviço?

- A) R\$ 1.980,00. B) R\$ 1.800,00. C) R\$ 2.640,00. D) R\$ 2.400,00. E) R\$ 880,00.

13. A respeito do fluxo de trabalho para a colocação da garrafa de vinho no apartamento, analise os itens abaixo:

- I.** O departamento de reservas comunica à recepção a solicitação da garrafa de vinho para que as devidas providências sejam tomadas.
II. A própria recepcionista pegará a garrafa de vinho, no almoxarifado e levará ao apartamento.
III. O setor da governança será comunicado da solicitação da garrafa de vinho e tomará as providências para que a camareira coloque na UH.
IV. Nenhum hotel atende a esse tipo de solicitação. Os próprios hóspedes devem levar o seu vinho.

Está CORRETO o que se afirma em

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

14. “A gestão de pessoas abrange aspectos da gestão empresarial, voltados para o melhor aproveitamento do potencial e das competências dos recursos humanos [...] Passa-se do administrar pessoas para o administrar com as pessoas, em que os colaboradores como elementos proativos são parceiros internos que assumem compromissos com o presente e o futuro da empresa” (KANAANE; SEVERINO, 2006). Em relação à gestão de pessoas, assinale a alternativa CORRETA.

- A) O funcionário é concebido como força física, mero repetidor de instruções recebidas.
- B) A gestão humana viabiliza o alcance dos objetivos e das metas empresariais, traçados em seus planejamentos estratégicos, táticos e/ou operacionais, ao mesmo tempo em que impossibilita a satisfação dos parceiros e colaboradores das empresas.
- C) A gestão de pessoas considera o funcionário no âmago das empresas, evidenciando a migração de uma concepção meramente burocrática para uma concepção com ênfase nas competências e nos conhecimentos.
- D) O funcionário é considerado como reativo, homem passivo, recurso humano produtivo; patrimônio físico na contabilidade organizacional.
- E) Todas as alternativas acima estão corretas.

15. Sobre a rotina de trabalho na hotelaria, analise as afirmativas abaixo:

- I. A Ficha Nacional de Registro de Hóspedes visa padronizar as informações mínimas necessárias sobre os hóspedes dos hotéis, sobre as tarifas e, também, fornecer dados estatísticos.
- II. O controle de *no-show* ocorre com as reservas confirmadas e aquelas que têm pré-pagamento ou débito autorizado por suporte (fax, voucher, entre outros).
- III. O Boletim de Ocupação Hoteleira é um relatório obrigatório, exigido pelos órgãos estaduais de turismo.

Está CORRETO o que se afirma em

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

16. Um hóspede faz uma reserva garantida para o período de 06/10 a 10/10, mediante o depósito antecipado de uma diária. No dia 06/10, ele solicita à recepção fazer o *check-in* mais cedo, às 5h30 da manhã, pois a diária inicia às 15h. Como é chamado esse tipo de *check-in*?

- A) Check-in.
- B) Early check-in.
- C) Late check-in.
- D) Late check-out.
- E) Check-out.

17. Quais documentos abaixo são exigidos pela Legislação Brasileira no contrato de hospedagem realizado na recepção dos equipamentos hoteleiros?

- A) Recibo de cofre individual e rooming list.
- B) Boletim de Ocupação Hoteleira e voucher.
- C) Ficha Nacional de Registro de Hóspede e Cartão do Hóspede.
- D) Boletim de Ocupação Hoteleira e Ficha Nacional de Registro de Hóspede.
- E) Rooming list e voucher.

18. Reorganize a lista de eventos, pessoas e atividades profissionais abaixo, colocando-a em um fluxo lógico, do início ao fim do processo de chegada do hóspede, considerando os hóspedes com reserva garantida.

- I. Bloqueio do apartamento
- II. Mensageiro
- III. Apresentação da identificação
- IV. Porteiro
- V. FNRH
- VI. Recepcionista

Assinale a alternativa que contém a sequência CORRETA.

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

19. O hóspede do apartamento 202 solicita à recepção um late check-out. Quais cuidados a recepção deve adotar ao confirmar essa solicitação?

- I. O recepcionista deverá confirmar imediatamente a solicitação do hóspede, pois todas as necessidades do cliente devem ser atendidas durante a sua estadia.
- II. O recepcionista verifica a disponibilidade de apartamentos e, em caso de não haver vagas, como o cliente já está hospedado no hotel, ele terá prioridade.
- III. O recepcionista verifica a disponibilidade de apartamentos e, em caso de não haver vagas, pede desculpas ao hóspede e informa não poder acomodá-lo, pois o hotel está lotado.

Está CORRETO o que se afirma em

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

20. “A etiqueta consiste num conjunto de regras no relacionamento entre pessoas, no ambiente profissional, social ou familiar”. Assinale a alternativa abaixo que NÃO é condizente com a postura que o profissional da hotelaria deve ter no seu ambiente de trabalho.

- A) Não deve atrasar, salvo se ocorrer uma situação absolutamente imprevisível.
- B) Considerando que o hotel é um ambiente informal, pois as pessoas estão de férias e a lazer, é comum utilizar expressões, tais como, “meu amor”, “querida”, “meu bem”, “amado”, “amiga”, “linda”, etc., tendo em vista oferecer um tratamento mais acolhedor ao hóspede.
- C) Não mastigue ao telefone. Mesmo o som de uma simples bala, chiclete ou pastilha pode ser percebido pelo interlocutor.
- D) Preste atenção à gramática, ortografia e pontuação. As palavras devem ser digitadas corretamente, e as expressões da Internet devem ser abolidas nas informações comerciais e institucionais.
- E) Desligue o celular ou deixe na opção “Silencioso”, quando estiver em reunião ou atendendo um hóspede.

21. No check-out, cabe ao caixa fechar a fatura entregando ao hóspede para a conferência e devida quitação. No caso de uma reserva realizada com voucher, autorizando apenas as despesas referentes às diárias, assinale a alternativa INCORRETA.

- A) Entregar a fatura com as despesas das diárias e de consumo para o hóspede assinar e encaminhar para a agência de viagens que emitiu o voucher.
- B) Solicitar ao hóspede assinar a fatura das diárias, retendo a cópia do voucher para posterior cobrança à agência de viagens.
- C) O hóspede deverá efetuar, no caixa, o pagamento das despesas de consumo no restaurante e lavanderia.
- D) Verificar se o hotel possui cadastro da empresa (agência de viagem) que emitiu o voucher.
- E) Conferir se a assinatura do emitente do voucher corresponde à do cadastro.

22. A portaria social é um setor que, muitas vezes, é confundido com a recepção, embora possua atribuições e responsabilidades específicas. Assinale qual das alternativas abaixo NÃO compete ao quadro funcional desse setor.

- A) Responsabilizar-se pela manutenção e aparência da entrada e do lobby do hotel.
- B) Levar e buscar a bagagem do hóspede nos apartamentos.
- C) Receber as encomendas feitas pelos hóspedes, quando tais objetos não são vendidos no hotel.
- D) Prestar informações gerais sobre as instalações do hotel.
- E) Arquivar e manter em dia os registros de hóspedes, de acordo com o sistema operacional do hotel.

23. Relacione as colunas abaixo:

- | | | |
|--------------------|-----|---|
| 1. Auditor diurno | () | Manter o controle sobre os recebimentos e pagamentos, protegendo o ativo do hotel, de acordo com os seus padrões e preparando os relatórios para análise da gerência. |
| 2. Auditor noturno | () | Fazer acompanhamento minucioso do faturamento diário do hotel, mantendo, em dia, todos os relatórios e boletins de caixa. |
| 3. Controler | () | Proporcionar aos hóspedes, no lobby principal, um serviço de categoria e personalizado, oferecendo produtos de cortesia e prestando informações. |
| 4. Concierge | () | Registrar precisamente o faturamento do hotel, verificando se até o turno matutino todas as contas dos hóspedes estão corretas e de acordo com o lançado. |

Assinale a alternativa que contém a sequência CORRETA.

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

24. Qual procedimento deverá ser adotado pelo hotel quando for encontrado algum objeto esquecido pelos hóspedes no apartamento?

- I.** A camareira entrará em contato com o hóspede para que ele possa reaver o objeto esquecido.
- II.** A recepção deverá relacionar o objeto encontrado pela camareira em um caderno, formulário específico ou arquivo eletrônico, de acordo com os processos do hotel.
- III.** A camareira deverá identificar, numerar e guardar o objeto encontrado.
- IV.** A pessoa que encontrou o objeto poderá ficar com ele, afinal de contas o hóspede já foi embora do hotel e não tem como devolver.

Está INCORRETO o que se afirma em

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

25. “Relação com o nome dos hóspedes, data de entrada e saída, tipo de UH que vão ocupar, valor da diária, indicação de hóspedes que ficarão na mesma UH. Normalmente, há uma coluna para indicar uma observação importante, que poderia ser conta máster, hóspede VIP, etc..”

O trecho acima corresponde a

- A) Borderô.
B) Rooming list.
C) Boletim de Ocupação Hoteleira.
D) Cartão de identificação do hóspede
E) Voucher.

26. Para executar o trabalho de arrumação e limpeza das UHs, a Governança de um hotel precisa dispor de materiais de diversas ordens. Assinale a alternativa que NÃO representa um material, instrumento ou equipamento de trabalho utilizado nesse setor.

- A) Enceradeira, aspirador de pó e desinfetante.
B) Cera, cardápios, rol de roupas.
C) Sabonete, gorros para a ducha, lençóis.
D) MOPs, carrinho de serviços, fósforo.
E) Amenidades, pratos, bandeja.

27. Assinale a alternativa que NÃO corresponde a uma atividade realizada pela governanta de um meio de hospedagem.

- A) Dirige, controla e supervisiona as atividades das pessoas nos andares e NA lavanderia.
B) Avalia o desempenho do quadro de pessoal do setor.
C) Administra e controla o estoque e gasto dos produtos.
D) Determina o número de funcionários necessários à realização do trabalho.
E) Recolhe dos apartamentos o enxoval para lavar e passar.

28. Assinale G – nas alternativas que representam as atividades realizadas pelas Governantas de um hotel e C – para as rotinas das Camareiras.

- Inspecciona as UHs periodicamente para verificar se tudo está conforme as normas do hotel, utilizando, inclusive, um check list de UH.
 Abertura de cama para os hóspedes no final da tarde.
 Faz o inventário de roupas.
 Treina o pessoal do setor de governança.
 Identifica a necessidade de manutenção, conserto e reparo das UHs.

Assinale a alternativa que contém a sequência CORRETA.

- A) C, C, C, G, G. B) G, G, C, G, C. C) C, G, C, C, G. D) G, C, G, G, C. E) G, C, G, G, G.

Leia atentamente o texto abaixo e responda as questões 29 e 30

29. A camareira do 7º andar do Grand Hotel Pernambuco, após realizar a arrumação diária da UH, observou que os hóspedes do apartamento 710 consumiram os seguintes itens do minibar:

- 03 latas de refrigerante
- 02 garrafas de água
- 01 pacote de amendoim
- 02 pacotes de batata frita

Sobre os procedimentos a serem adotados pelos funcionários do hotel após identificarem que houve consumo do minibar, analise os itens abaixo:

- I. A camareira anota os produtos e bebidas consumidos pelos hóspedes no formulário específico de controle de consumo da UH.
II. O mensageiro comunica ao almoxarifado e repõe os itens consumidos.
III. A recepção do hotel debita o consumo na conta do hóspede.
IV. A camareira deverá sempre confirmar o consumo com o hóspede antes de preencher o formulário de consumo do minibar e passar para a recepção.

Está CORRETO, apenas, o que se afirma em

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

30. Assinale a alternativa que apresenta respectivamente os departamentos que são envolvidos na reposição do minibar e na cobrança do consumo.

- A) Recepção e room service.
B) Governança e recepção.
C) Almoarifado e portaria.
D) Restaurante e governança.
E) Room service e manutenção.

31. As Leis Trabalhistas em vigor regulam as relações entre empregador e empregados. Essas relações compreendem: direito ao trabalho, remuneração, férias, descanso semanal e indenizações, inclusive aquelas resultantes de acidentes que prejudicam a integridade física do trabalhador. Sobre as leis trabalhistas, é INCORRETO afirmar que

- A) o empregador deve registrar o seu funcionário para evitar multa trabalhista e poder efetuar todos os recolhimentos previdenciários e fiscais em favor do empregado, garantindo-lhe a contagem do tempo de serviço para efeito de aposentadoria.
B) o empregador deverá registrar, na carteira de trabalho, a data efetiva em que o funcionário iniciou seus serviços para a empresa ou aquela a partir da qual ficou à disposição da empresa para treinamento.
C) um empregado não pode ter dois registros de trabalho ao mesmo tempo na sua Carteira de Trabalho.
D) o contrato de experiência é um período de adaptação do funcionário com a empresa e da empresa com o funcionário. Assim, caso não ocorra essa adaptação, ao final da experiência, o empregado será desligado sem a necessidade de pagamento de aviso prévio.
E) conforme a Constituição Brasileira, a carga horária de trabalho pode variar entre 36 e 44 horas por semana, dependendo do regime de cumprimento do trabalho por dia, se de 6 horas diretas ou de 8 horas de trabalho com o intervalo de, no mínimo, uma hora.

32. Qual termo é utilizado, na hotelaria, para indicar que o hóspede chegou ao meio de hospedagem sem reserva prévia?

- A) Walk-in. B) Aisle seat. C) Voucher. D) Guest. E) Front Desk.

33. Leia atentamente as afirmativas abaixo e assinale V para as sentenças Verdadeiras e F para as Falsas.

- () As empresas prestadoras de serviço devem apostar de forma moderada, na qualidade do elemento humano, já que a excelência do serviço, condição da competitividade e sobrevivência da empresa, depende, essencialmente, dos recursos tecnológicos disponíveis para agilizar os processos de trabalho dos funcionários.
() Com o progresso tecnológico aportado na hotelaria, o elemento humano deixou de ser peça fundamental no acolhimento do cliente, pois os processos foram informatizados.
() É importante os hotéis investirem na qualificação profissional dos seus funcionários, pois há uma estreita correlação entre o nível de educação e treinamento dado aos colaboradores e a competitividade e sobrevivência das empresas.
() O principal fator de uma boa gestão não é mais a informação e sim as pessoas, que agora são chamadas de colaboradores.

Assinale a alternativa que contém a sequência CORRETA.

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

34. Assinale a alternativa que NÃO corresponde a uma atribuição do supervisor de hospedagem.

- A) Elaborar planos e escalas mensais de trabalho, sem levar em consideração a ocupação prevista.
B) Acompanhar os serviços de atendimento ao cliente, realizando pesquisas de satisfação sobre os produtos e serviços ofertados.
C) Supervisionar e acompanhar os serviços das equipes de portaria, recepção, manutenção e lavanderia.
D) Acompanhar controle de estoque e fazer requisição de compras.
E) Acompanhar as despesas dentro do orçamento aprovado, controlando os gastos para que não ultrapassem o valor planejado.

35. Em referência ao código de ética do profissional em hotelaria, analise as afirmativas abaixo:

- I.** Esse código foi criado para nortear o comportamento do profissional em hotelaria, considerando a postura dos líderes e profissionais de recepção, governança, alimentos e bebida.
II. Esse código não leva em consideração a postura dos profissionais em hotelaria no relacionamento com o hóspede.
III. Busca praticar a injustiça e a lealdade, fortalecendo o clima de profissionalismo vigente no hotel.
IV. Garante o acesso e respeito às pessoas portadoras de necessidades especiais.

Está CORRETO o que se afirma em

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

36. Qual departamento é responsável por registrar os hóspedes, entregar as chaves, as correspondências ou recados, encerrar a hospedagem, lançar o consumo realizado em qualquer dependência do hotel e fazer a cobrança das despesas do cliente?

- A) Reservas. B) Governança. C) Room service. D) Recepção. E) Administração.

37. Todas as alternativas abaixo representam os cuidados e os comportamentos que o profissional em hotelaria deve adotar, EXCETO:

- A) Cuidar da aparência pessoal (higiene pessoal, uniforme e cordialidade).
B) Respeitar as expressões regionais, os hábitos e costumes dos hóspedes.
C) Caso seja fumante, observar os ambientes e horários propícios para fumar no ambiente de trabalho.
D) Atenção quanto aos exageros na maquiagem, perfumes, bijuterias, entre outros, preservando a postura e a eficácia na realização de suas atividades de trabalho.
E) Recusar indelicadamente os convites dos hóspedes de ordem particular, tais como jantar, cinema, carona, etc..

38. A ética profissional é fundamental no exercício de toda e qualquer ocupação. A respeito da ética no ambiente de trabalho, analise as afirmativas abaixo:

- I.** A ética corporativa refere-se ao conjunto de normas de conduta, que orientam um segmento da sociedade com um interesse comum. No caso das empresas hoteleiras, a ética deve permear o relacionamento entre essas empresas e entre elas e funcionários, hóspedes, prestadores de serviços, agências e operadoras.
II. Se ocorrer algum incidente, caso tenha sido erro do hotel, deve-se falar a verdade, admitir o erro e mostrar o que está sendo feito para que ele seja corrigido e não se repita.
III. Registrar a carteira profissional de um funcionário somente após um ano de trabalho.
IV. O chefe do setor de compras de um hotel não aceita receber gorjetas de um fornecedor para dar preferência a ele.

Está CORRETO, apenas, o que se afirma em

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

39. A respeito das unidades habitacionais, analise as afirmativas abaixo:

- I.** A suíte é constituída de um quarto para dormir de uso exclusivo do hóspede, com local apropriado para a guarda de roupas e objetos pessoais, servidas por um banheiro privativo.
II. As unidades habitacionais poderão ser conjugadas, ou seja, dois apartamentos são interligados por uma porta. Entretanto, para efeito de pagamento, são considerados como duas unidades habitacionais distintas.
III. São consideradas unidades habitacionais o espaço que compreende as áreas principais de circulação comuns do estabelecimento destinado à utilização pelo hóspede, para bem-estar, higiene e repouso.

Está CORRETO o que se afirma em

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

40. “Entende-se por diária o preço de hospedagem correspondente à utilização da UH e dos serviços incluídos, por um período básico de 24 horas, observados os horários fixados para entrada (check-in) e saída (check-out)”.

Segundo a legislação brasileira, assinale a alternativa que NÃO corresponde a um tipo de diária.

- A) Meia-diária. B) Simples. C) Com café da manhã. D) Meia-pensão. E) Pensão completa.

41. Com relação aos preços cobrados pelos serviços ofertados em um meio de hospedagem, é INCORRETO afirmar que

- A) todo e qualquer preço de serviço prestado e cobrado no meio de hospedagem deverá ser previamente divulgado e informado em impressos e em outros meios de divulgação de fácil acesso ao hóspede.
B) todos os preços vigentes dos serviços oferecidos pelo estabelecimento, tais como minibar, lavanderia, ligações telefônicas e outros, devem ser afixados junto ao local em que esses serviços são oferecidos.
C) nas UHs, devem conter os serviços incluídos no valor da diária, especialmente, quando aplicáveis, os de alimentação.
D) no Brasil, os preços referentes aos valores das diárias deverão sempre ser fixados na recepção em dólar e na moeda nacional.
E) na portaria ou na recepção, deverá haver uma relação de preços aplicáveis aos tipos de UH, incluindo o horário de início e término da diária.

42. Assinale a alternativa INCORRETA a respeito do serviço de qualidade e trabalho em equipe em um meio de hospedagem.

- A) Lidar eficientemente com todos os problemas, com calma e presteza.
- B) Demonstrar trabalho de equipe, cooperando com seus colegas e ajudando-os, quando necessário.
- C) Proporcionar aos hóspedes um serviço acima dos padrões, fazendo o que for possível e razoável para satisfazer ou ultrapassar suas expectativas.
- D) Comunicar-se eficientemente com colegas, hóspedes e supervisores.
- E) Realizar ou ultrapassar as expectativas dos hóspedes, descartando as ferramentas de gestão que avaliem e controlem a satisfação dos clientes.

43. Na hotelaria, o uso do termo no-show é bastante comum. Em relação ao no-show, assinale V para as afirmativas Verdadeiras e F para as Falsas.

- () O no-show é uma situação, que pode gerar uma série de transtornos operacionais e financeiros ao hotel, uma vez que o bloqueio da UH é feito com antecedência e, que a partir disso, as possíveis reservas de outros clientes foram recusadas.
- () A cobrança do no-show é um procedimento adotado pelos hotéis para proteger a sua receita, haja visto que a hospedagem é um serviço tangível e, portanto, não é passível de estoque.
- () Para evitar situações de prejuízo ao estabelecimento em razão do cancelamento de reservas, os meios de hospedagem passaram a adotar políticas de prazos pré-estipulados para cancelamentos e suas respectivas cobranças.
- () O hotel tem a obrigação de devolver o pagamento efetuado, caso o hóspede cancele sua reserva, pois o cliente deve ser ressarcido dos serviços adquiridos e não utilizados, independente da data do cancelamento.
- () O formulário de garantia de no-show é um documento - assinado pelo hóspede no momento da confirmação da sua hospedagem - que apresenta as condições do cancelamento da sua reserva.

Assinale a alternativa que contém a sequência CORRETA.

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

Leia atentamente o trecho abaixo e responda as questões 44 e 45

“Profissional que atua no atendimento ao hóspede no momento em que ele chega ao hotel, ajudando-o a retirar as bagagens do carro, encaminhando-o para fazer o check-in, e, na sequência, direcionando o hóspede até a sua UH, aproveitando esse momento para muni-lo de informações a respeito do hotel e suas principais atrações. Na chegada à UH, aproveita para mostrar o funcionamento dos aparelhos eletrônicos nela presentes”.

44. Num hotel de grande porte, o trecho acima corresponde às atribuições do(a)

- A) Recepcionista B) Porteiro. C) Concierge. D) Mensageiro. E) Auxiliar de serviços gerais.

45. A qual departamento o funcionário acima mencionado está subordinado?

- A) Manutenção. B) Governança. C) Recepção. D) Administração. E) Reservas.

46. Assinale a alternativa que NÃO corresponde a um procedimento realizado no ato do check-out.

- A) O hóspede anuncia ao recepcionista que pretende realizar o seu check-out. A recepção, por sua vez, entra em contato com a governança, que encaminha à camareira para a conferência da UH, para que seja verificado se há algum dano ou furto ou se há consumo no frigobar.
- B) O recepcionista solicita ao manobrista (caso haja) que providencie o posicionamento do carro do hóspede na frente do hotel, para que ele não se incomode em buscá-lo.
- C) A camareira deve informar à recepção imediatamente o resultado da sua checagem, para que sejam efetuadas as devidas cobranças.
- D) É uma rotina da recepção efetuar o lançamento das despesas na conta do hóspede mesmo após o seu check-out, pois o hotel dispõe dos dados do cartão de crédito do cliente (disponibilizados no ato da reserva) e está autorizado a realizar esse tipo de procedimento.
- E) O hóspede efetua o pagamento do saldo apresentado e recebe em contrapartida uma nota fiscal comprovando a quitação.

47. Qual das situações abaixo NÃO corresponde a uma circunstância típica de trabalho do departamento da recepção?

- A) Overbooking. B) Hóspede sem reserva prévia. C) Early check-in. D) Voucher. E) Late check-out.

48. A garantia de no-show irrevogável de todo o período corresponde ao

- A) cancelamento de todas as diárias reservadas sem a cobrança do pagamento.
- B) pagamento de todas as diárias reservadas e não utilizadas por motivos de no-show.
- C) não comparecimento de hóspede ou passageiro com reserva confirmada.
- D) cancelamento da reserva fora do prazo estipulado.
- E) cancelamento da reserva dentro do prazo estipulado.

49. Sobre as rotinas de trabalho de um meio de hospedagem, analise as afirmativas abaixo:

- I.** Antes do check-in, o recepcionista deve fazer a checagem das solicitações do cliente, como: tipo de cama (casal ou twin), alérgico, fumante ou não fumante, com crianças e qualquer outro dado que o Departamento de Reservas tenha deixado no cadastro do hóspede.
- II.** Antes de entregar as chaves do apartamento ao hóspede, a Governança deve informar o status da UH para a recepção.
- III.** É responsabilidade da governança efetuar os lançamentos da diária na conta do hóspede e as despesas de lavanderia.

Está CORRETO o que se afirma em

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

50. “Processo pelo qual um estabelecimento hoteleiro vende mais unidades habitacionais do que realmente possui na prática, havendo, portanto, sobrevenda da sua capacidade real. Essa venda existe para tentar compensar as possíveis desistências que podem ocorrer, gerando, assim, um menor impacto no faturamento do estabelecimento”.

Como é denominado o procedimento acima explicitado?

- A) Overbooking.
- B) Walk-in.
- C) Famtour.
- D) Rack rate.
- E) Over fare