



GOVERNO DO ESTADO DO PIAUÍ
SECRETARIA ESTADUAL DE EDUCAÇÃO E CULTURA

PROCESSO SELETIVO PARA PROFESSOR SUBSTITUTO PARA O CARGO DE:

PROFESSOR CLASSE SL – HOSPEDAGEM

Língua Portuguesa

PROVA

**Fundamentos Legais da Educação e
Fundamentos Teórico-Methodológicos do
Ensino-Aprendizagem**

Instruções:

Conhecimentos Específicos

1. Verifique se este caderno corresponde a sua opção de cargo e se contém 40 questões objetivas e de múltipla escolha, numeradas de 01 a 40. Caso contrário, reclame ao fiscal de sala outro caderno.
2. Não serão aceitas reclamações posteriores.
3. Para cada questão existe apenas UMA resposta certa.
4. Você deve ler cuidadosamente cada uma das questões e escolher a resposta certa. Essa resposta deve ser marcada no **Cartão-Resposta** que você receberá.
5. O **Cartão-Resposta** deve, obrigatoriamente, ser assinado. Esse **Cartão-Resposta** não poderá ser substituído, portanto, não o rasure nem o amasse.
6. Marque as respostas primeiro a lápis e depois cubra com caneta esferográfica de tinta azul ou preta.
7. Marque apenas UMA letra para cada questão, mais de uma letra assinalada implicará anulação dessa questão.
8. Você dispõe de **três horas** para fazer sua Prova Objetiva. Faça-o com tranquilidade, mas controle o seu tempo. Esse tempo inclui a marcação do Cartão-Resposta.
9. Verifique se seus dados estão corretos no Cartão-Resposta. Solicite ao fiscal para efetuar as correções na Ata de Aplicação de Prova.
10. Durante a prova, não será admitida qualquer espécie de consulta ou comunicação entre os candidatos, tampouco será permitido o uso de qualquer tipo de equipamento (calculadora, telefone celular, etc).
11. A saída da sala só poderá ocorrer depois de decorrida uma hora do início da prova. A não-observância dessa exigência acarretará a sua exclusão do concurso.
12. Ao término da Prova, chame o fiscal de sala para devolver o caderno de questões e o **Cartão-Resposta**.

Cronograma Previsto:

Atividade	Data	Local
Divulgação do Gabarito da Prova Objetiva	08/02/2010	Internet: www.funadepi.org.br
Interposição de Recursos contra os Gabaritos da Prova Objetiva	09 e 10/02/2010	No Protocolo da Funadepi – Rua Areolino de Abreu, 1557 – Centro ou via Sedex, com data de postagem até o dia 10/02/2010
Divulgação dos Gabaritos Definitivos	19/02/2010	Internet: www.funadepi.org.br
Divulgação do Resultado da Prova Objetiva	Até o dia 25/02/2010	Internet: www.funadepi.org.br www.seduc.pi.gov.br

Língua Portuguesa

Leia o poema abaixo e responda às questões de 01 a 10.

Estrela da Manhã

(Manuel Bandeira)

- 1 *Eu quero a estrela da manhã*
- 2 *Onde está a estrela da manhã?*
- 3 *Meus amigos meus inimigos*
- 4 *Procurem a estrela da manhã*

- 5 *Ela desapareceu ia nua*
- 6 *Desapareceu com quem?*
- 7 *Procurem por toda à parte*

- 8 *Digam que sou um homem sem orgulho*
- 9 *Um homem que aceita tudo*
- 10 *Que me importa?*
- 11 *Eu quero a estrela da manhã*

- 12 *Três dias e três noites*
- 13 *Fui assassino e suicida*
- 14 *Ladrão, pulha, falsário*

- 15 *Virgem mal-sexuada*
- 16 *Atribuladora dos aflitos*
- 17 *Girafa de duas cabeças*
- 18 *Pecai por todos pecai com todos*

- 19 *Pecai com malandros*
- 20 *Pecai com sargentos*
- 21 *Pecai com fuzileiros navais*
- 22 *Pecai de todas as maneiras*

- 23 *Com os gregos e com os troianos*
- 24 *Com o padre e o sacristão*
- 25 *Com o leproso de Pouso Alto*

- 26 *Depois comigo*

- 27 *Te esperarei com mafuás novenas cavalhadas*
[comerei terra e direi coisas de uma ternura tão simples
- 28 *Que tu desfalecerás*

- 29 *Procurem por toda à parte*
- 30 *Pura ou degradada até a última baixeza*
- 31 *Eu quero a estrela da manhã.*

1. A temática abordada no texto apresenta fundamentalmente caráter:

- a) Filosófico e social;
- b) Social e erótico;
- c) Filosófico e espiritual;
- d) Espiritual e telúrico;
- e) Telúrico e erótico.

2. Analisando o texto, pode-se perceber que:

- a) Predomina a primeira pessoa;
- b) Predomina a terceira pessoa;
- c) Não há predominância de pessoa;
- d) Predomina a primeira pessoa somente na terceira estrofe;
- e) O poema foi escrito de forma impessoal.

3. Observe os versos:

- “Virgem mal-sexuada” (verso 15);
 “Pecai por todos, pecai com todos” (verso 18);
 “Com o padre e o sacristão” (verso 24);
 “Pura ou degradada até a última baixeza” (verso 30).

Percebe-se nesses versos:

- a) Uma crítica ferrenha às prostitutas;
- b) Uma fusão de elementos profanos e sagrados;
- c) Uma visão muito preconceituosa do autor em relação à Igreja;
- d) O lado religioso do autor se sobrepondo ao lado sexual;
- e) Um desejo reprimido do autor em fazer parte da Igreja.

4. Observe a grafia da palavra “assassino” (verso 13) e marque a opção em que todas as palavras estão também **corretamente** grafadas:

- a) Discursão, consciência, excesso;
- b) Paralisar, consciência, economia;
- c) Multirão, paralisar, exceção;
- d) Discusso, excesso, exceção;
- e) Discussão, paralisar, excesso.

5. Sobre as formas verbais “procurem” (verso 7) e “digam” (verso 8), pode-se afirmar **corretamente** que:

- a) Ambas estão em primeira pessoa do plural;
- b) “Procurem” está no imperativo e “digam” está no presente do indicativo;
- c) “Procurem” está no presente do indicativo e “digam” está no imperativo;
- d) Ambas correspondem ao pronome “eles”;
- e) Ambas estão no imperativo.

6. O sujeito de “procurem” (verso 4) é:

- a) Meus amigos meus inimigos;
- b) Indeterminado;
- c) Trata-se de um caso de oração sem sujeito;
- d) Oculto;
- e) Composto.

7. O “que”, destacado nos versos 8 e 9, introduz, **respectivamente**, orações:

- a) Substantiva objetiva direta e adjetiva restritiva;
- b) Substantiva subjetiva e adjetiva explicativa;
- c) Adverbial concessiva e substantiva predicativa;
- d) Adverbial consecutiva e adjetiva restritiva;
- e) Substantiva predicativa e adverbial concessiva.

8. Analise o verso “Te esperarei com mafuás novenas cavalhadas” (verso 27) e marque a opção **correta**:

- a) Segundo a norma culta da língua portuguesa, a colocação do pronome “te” está errada, pois não se pode começar oração com pronome oblíquo;
- b) A colocação do pronome “te” só estaria correta, de acordo com a norma culta da língua portuguesa, da seguinte forma: “Esperarei-te com mafuás novenas cavalhadas”;
- c) Estando o verbo no futuro do presente, estaria errada a colocação do pronome “te” da seguinte forma: “Esperar-te-ei com mafuás novenas cavalhadas”.
- d) Em se tratando de uma poesia escrita por um poeta consagrado, como Manuel Bandeira, é preciso necessariamente seguir a norma culta da língua portuguesa;
- e) A forma mais aceitável quanto à colocação do pronome “te”, levando em consideração que se trata de uma poesia, é a seguinte: “Esperar-te-ia com mafuás novenas cavalhadas”, visto que o verbo está no futuro do pretérito.

9. Entre a palavra “tão” (verso 27) e “que” (verso 28) estabelece-se uma relação de:

- a) Comparação;
- b) Concessão;
- c) Conformidade;
- d) Causa;
- e) Consequência.

10. Observando as palavras “nua” (verso 5), “sou” (verso 8) e “suicida” (v 13) têm-se, **respectivamente**:

- a) Hiato, ditongo e ditongo;
- b) Ditongo, hiato, ditongo;
- c) Hiato, ditongo, hiato;
- d) Ditongo, hiato, hiato;
- e) Hiato, hiato, hiato.

Fundamentos Legais da Educação e Fundamentos Teórico- Metodológicos do Ensino-Aprendizagem

11. De acordo com a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional – LDB (Lei nº 9.394/96), o ensino será ministrado com base, dentre outros, nos princípios de:

- I - Igualdade de condições para o acesso e permanência na escola.
- II - Liberdade de aprender, ensinar, pesquisar e divulgar a cultura, o pensamento, a arte e o saber.
- III - Valorização das competências cognitivas e afetivas já adquiridas na vida social.
- IV - Gratuidade do ensino público em estabelecimentos oficiais.
- V - Garantia de padrão de qualidade.

Diante do julgamento dos itens acima, marque a opção **correta**:

- a) Somente I, II e III estão corretos;
- b) Somente I e III estão corretos;
- c) Somente I, II, IV e V estão corretos;
- d) Somente II, III e IV estão corretos;
- e) Somente I, III, IV e V estão corretos.

12. A primeira etapa da Educação Básica é:

- a) Ensino profissionalizante;
- b) Ensino médio;
- c) Ensino fundamental;
- d) Educação infantil;
- e) Ensino médio integrado.

13. A LDB (Lei nº 9.394/96) prevê que o ensino médio, etapa final da Educação Básica, terá entre suas finalidades:

- I - A consolidação e o aprofundamento dos conhecimentos adquiridos no ensino fundamental, possibilitando o prosseguimento de estudos;
- II - A preparação básica para o trabalho e a cidadania do educando, para continuar aprendendo, de modo a ser capaz de se adaptar com flexibilidade a novas condições de ocupação ou aperfeiçoamento posteriores.
- III - A compreensão dos fundamentos científico-tecnológicos dos processos produtivos, relacionando a teoria com a prática, no ensino de cada disciplina.

Está **correto** o afirmado em:

- a) I, II, III;
- b) I e III, somente;
- c) II, somente;
- d) III, somente;
- e) I e II, somente.

14. De acordo com o art. 36 da LDB, ao final do Ensino Médio, o aluno deve demonstrar, dentre outros, o domínio dos conhecimentos de:

- a) Matemática, física e química, para compreensão do mundo moderno;
- b) Matemática, para melhor compreensão da informática;
- c) Filosofia e sociologia, necessários ao exercício da cidadania;
- d) Informática e inglês, necessários à crítica da sociedade moderna;
- e) Cidadania e fundamentos técnicos para o mundo do trabalho.

15. Segundo a LDB- nº 9.394/96, a carga horária mínima anual na Educação Básica é de:

- a) 800 horas, distribuídas em 180 dias;
- b) 800 horas, distribuídas em 200 dias letivos;
- c) 720 horas, distribuídas em 180 dias;
- d) 720 horas, distribuídas em 200 dias;
- e) 800 horas, distribuídas em 220 dias.

16. A Educação de Jovens e Adultos destina-se aos que não tiveram acesso ou continuidade de estudos nos seguintes níveis:

- a) Pré-escolar e fundamental;
- b) Fundamental e médio;
- c) Profissional e pré-escolar;
- d) Técnico e fundamental;
- e) Ensino médio integrado.

17. De acordo com as Diretrizes Curriculares Nacionais para o Ensino Médio – Resolução nº. 03/98, - a base nacional comum dos currículos do ensino médio será organizada em áreas do conhecimento, quais sejam: linguagens, códigos, e suas tecnologias; ciências da natureza, matemática e suas tecnologias; ciências humanas e suas tecnologias. São princípios pedagógicos **estruturantes** do currículo do ensino médio:

- a) Identidade, autonomia, alteridade, liberdade e contextualização;
- b) Interdisciplinaridade, contextualização, alteridade, diversidade e autonomia;
- c) Liberdade, respeito às diferenças, autonomia, interdisciplinaridade e transdisciplinaridade;
- d) Identidade, diversidade, autonomia, interdisciplinaridade e contextualização;
- e) Igualdade, identidade, autonomia, interdisciplinaridade e transdisciplinaridade.

18. Ao estabelecer as Diretrizes Curriculares do Ensino Médio, o Conselho Nacional de Educação visou:

- I - Sistematizar os princípios que assegurem a formação geral e a formação profissional do educando, promovidas em um único curso;
- II - Sistematizar os princípios e as diretrizes contidas na LDB;
- III - Explicitar no Plano Pedagógico os princípios da LDB, traduzindo-os em diretrizes que contribuam para assegurar a formação básica comum nacional;
- IV - Dispor sobre a organização curricular da formação básica nacional e suas relações com a parte diversificada e a formação para o trabalho.

Está **correto** o que se afirma em:

- a) I e II;
- b) I e IV;
- c) I, II e III;
- d) I e III;
- e) II, III e IV.

19. A cerca dos critérios que devem ser observados na verificação do rendimento escolar, assinale a alternativa **incorreta**, com base na LDB.

- a) A avaliação contínua e cumulativa do desempenho do aluno, com prevalência dos aspectos qualitativos sobre os quantitativos e dos resultados ao longo do período sobre os de eventuais provas finais;

- b) Possibilidade de aceleração de estudos para alunos com atraso escolar;
- c) Possibilidade de avanços nos cursos e nas séries mediante verificação do aprendizado;
- d) Aproveitamento de estudos concluídos com êxito;
- e) Estudos de recuperação facultativos, de preferência não paralelos ao período letivo, para os casos de baixo rendimento escolar, a serem disciplinados pelas instituições de ensino em seus regimentos.

20. Transformar a escola tradicional voltada para o mercado de trabalho numa escola progressista, cujo currículo deve acolher a diversidade, explicitar e trabalhar as diferenças, garantindo a todos o seu lugar e a valorização de suas especificidades é a proposta de Maria Teresa Esteban. Nesse sentido, é **correto** afirmar a importância de:

- a) Organizar um diagnóstico do nível de aprendizagem dos alunos, para classificá-los em grupos homogêneos;
- b) Incorporar a comunidade escolar na construção do projeto pedagógico, para que cada grupo possa se desenvolver de acordo com sua origem sócio-econômica;
- c) Discutir com os professores os conteúdos escolares, para que se garanta um currículo homogêneo a todos os alunos;
- d) Organizar provas e testes escolares, de tal maneira que a reprovação só atinja os que não conseguem aprender nada na escola;
- e) Proporcionar uma ação pedagógica em que se efetive a construção do conhecimento e da relação entre aprendizagem e desenvolvimento pela comunidade escolar.

Conhecimentos Específicos

21. Os meios de hospedagem se classificam de acordo com o tipo de hospedagem oferecida pelos mesmos. Assinale a alternativa que corresponda **corretamente** ao meio de hospedagem e suas características:
- Resort é o meio de hospedagem instalado, total ou parcialmente, em edificação de valor histórico ou de significado regional em local reconhecido pelo Poder Público e que, em razão disso, está normalmente sujeito a restrições de natureza arquitetônica e construtiva.
 - Hotel é meio de hospedagem de aspectos arquitetônico e construtivo, com instalações, equipamentos e serviços mais simplificados, normalmente limitados apenas à hospedagem do turista para aproveitamento do atrativo turístico próximo ao qual o estabelecimento se situa.
 - Hotel histórico é o meio de hospedagem incluído no tipo de Hotel de Lazer que tem, como obrigações principais, estar localizado em área de prevenção ou equilíbrio ambiental, que tenha sido precedida por estudos de impacto ambiental e pelo planejamento da ocupação do uso do solo, visando à conservação ambiental.
 - Hotel de lazer é o meio de hospedagem normalmente localizado fora dos centros urbanos, com áreas não-edificadas, amplas e com aspectos arquitetônicos e construtivos, instalações, equipamentos e serviços especificamente destinados à recreação e ao entretenimento, que o torna prioritariamente destinado ao turista em viagem de lazer.
 - Pousada é o meio de hospedagem do tipo convencional e mais comum, normalmente localizada em perímetro urbano e destinada a atender turistas, tanto em viagens de lazer quanto em viagens de negócios.
22. Compreendem-se, por meio de hospedagem, os estabelecimentos comerciais que apresentem estrutura e satisfaçam algumas condições específicas e básicas para receber hóspedes. Dentre as condições específicas, assinale a alternativa que **não** corresponda a uma das condições básicas para receber o hóspede:
- Ser licenciado pela autoridade competente para prestar serviço de hospedagem.
 - Ser administrado e explorado por empresa do ramo financeiro.
 - Oferecer alojamento para o uso temporário em unidades habitacionais.
 - Possuir um espaço para guardar a bagagem dos hóspedes.
 - Possuir uma portaria ou recepção para o controle permanente de entrada e saída de hóspedes.
23. O Sistema Oficial de Classificação dos Meios de Hospedagem é instrumento para a promoção do desenvolvimento da indústria hoteleira, cabendo-lhe classificar, categorizar, qualificar os meios de hospedagem, em território nacional, simbolizados por estrelas, de acordo com as condições de conforto, comodidade, serviços e atendimento que possuam. Sendo assim é **correto** afirmar que:
- Todos os meios de hospedagem classificados nas categorias econômico e simples deverão ser submetidos à avaliação, através de critérios, aspectos e parâmetros definidos pelo Conselho Técnico Nacional, a cada cinco anos, quando será emitido novo certificado de classificação.
 - Será instituído o Conselho Técnico Nacional, composto por sete membros, com mandato de dois anos, ao qual competirá: coordenar, supervisionar, apreciar em grau de recurso e aprimorar a implantação e funcionamento do sistema de classificação dos meios de hospedagem; designar e substituir os membros dos Comitês de Classificação Regionais; conceder a classificação dos meios de hospedagem nas categorias superior, luxo e superluxo.
 - O processo de classificação é composto das seguintes etapas: requerimento e habilitação; avaliação técnica por organismo credenciado; homologação; emissão de certificado e outorga de placa; recursos e denúncias.
 - Concedida a classificação do meio de hospedagem, o IBH oficiará a EMBRATUR, que procederá o registro, expedirá o certificado e a respectiva placa de classificação, que terá a assinatura conjunta da ABIH e EMBRATUR;
 - Os símbolos oficiais que indicarem a classificação do estabelecimento serão representados na placa, na qual constará a categoria da classificação atribuída e no certificado de classificação emitidos pela EMBRATUR em modelo diferenciado para todo o território nacional, de acordo com os costumes locais.
24. No que tange ao conhecimento sobre a operacionalização e pessoal da reserva, analise as assertivas abaixo e marque a alternativa **correta**:
- O setor de reservas de um hotel poderá estar localizado próximo ou distante da recepção e isso dependerá do tipo de sistema que o hotel utilizar.
 - Nos hotéis informatizados e não-informatizados é indicado que o setor de reservas esteja localizado próximo à recepção pela facilidade na comunicação.
 - O chefe de reservas tem como função básica efetuar o atendimento diretamente com clientes ou hóspedes em assuntos referentes à reserva de hotel.
- Apenas I está correta.
 - Apenas II e III estão corretas.
 - Apenas II está incorreta.
 - Apenas III está correta.
 - Todas estão corretas.

25. Marque a alternativa que corresponda a uma das funções básicas do chefe de reservas:

- a) Auxiliar o encarregado de reservas nos procedimentos necessários para a preparação do quadro de reservas do hotel.
- b) Digitar os contratos de reserva, respostas a reserva e correspondência relativas ao setor.
- c) Elaborar relatórios de contatos e atendimentos.
- d) Auxiliar o encarregado de reservas nas funções burocráticas do setor.
- e) Encaminhar para a encarregada de eventos os contatos ou tratativas de eventos, festas, e atividades referentes a eventos.

26. A recepção é o local onde o hóspede é recebido em sua chegada, é a “sala de visitas” do hotel. É o local onde o hóspede se direciona para solicitar informações, fazer reclamações ou elogios, pagar sua conta na saída, etc. Tomando como base a operacionalização desenvolvida no setor da recepção, marque a alternativa **correta**:

- a) O tamanho da recepção independe do tipo e do tamanho do hotel.
- b) A recepção é o local de trabalho do recepcionista, auxiliar de recepção, mensageiro, chefe de reservas, dentre outros.
- c) Key rack é um painel com escaninhos estreitos e inclinados destinados à colocação de identificação de unidades habitacionais existentes no hotel, estado das mesmas (ocupadas, disponíveis, bloqueadas) e identificação de hóspedes presentes, com informações sobre o número de pessoas hospedadas, data prevista para saída, valor das diárias e outras informações.
- d) O pessoal da recepção é composto pelo chefe da recepção hoteleira, recepcionista de hotel, auxiliar da recepção, porteiro social.
- e) O chefe da recepção hoteleira tem como uma de suas funções substituir, eventualmente, o subgerente de hospedagem.

27. É função básica do auxiliar de recepção o que está disposto na alternativa:

- a) Auxiliar o recepcionista de hotel no atendimento especial a hóspedes vips.
- b) Prestar informação a hóspedes estrangeiros no idioma inglês ou outro idioma que dominar.
- c) Responsabilizar-se pelos relatórios e informações diárias à gerência e direção.
- d) Providenciar a cobrança de hóspedes com contas elevadas.
- e) Assessorar tecnicamente todos os colaboradores da sua área de atividades, promovendo eventuais correções nos métodos de trabalho.

28. Há diversos meios de hospedagem existentes tipo albergues, apartamentos, bangalôs, chalés, clube cruzeiro, motel, pensões, trailer, hospedaria, etc. Considere o conceito de alguns deles e marque a alternativa **correta**:

- a) Motel é um estabelecimento que oferece pensão completa, ainda que a maioria ofereça somente alojamento com café da manhã muito simples.
- b) Pensão é um pequeno estabelecimento geralmente explorado por uma família que oferece, além de hospedagem, alimentação caseira e simples.
- c) Hospedarias são construções rústicas, de madeira, encontradas próximas a lagos, rios, montanhas, bosques ou estações esportivas, assemelham-se a apartamentos por serem mobiliados e com pequena cozinha.
- d) Pensão são estabelecimentos muito simples que basicamente oferecem local para dormir com cama e colchão destinados apenas a um pernoite.
- e) Bangalôs é um alojamento móvel composto de um veículo automotor e de um espaço destinado a hospedar pessoas.

29. A governanta de hotel ocupa cargo de chefia e de confiança. Em algumas organizações hoteleiras, a governanta reporta-se diretamente à gerência de hospedagem e, em outras, reporta-se ao gerente geral. Sobre as atribuições da governanta geral, marque a alternativa que **não** corresponda a uma de suas atribuições:

- a) Supervisionar a manutenção de máquinas e equipamentos do setor em companhia dos mecânicos da oficina do hotel e/ou dos mecânicos dos fornecedores de máquinas.
- b) Controle e responsabilidade pela devolução dos achados e perdidos.
- c) Coordenar e organizar a preparação de apartamentos para a locação.
- d) Atuar pessoalmente na supervisão, coordenação e preparo de aposentos para hóspedes vips.
- e) Acompanhar pessoalmente as eventuais reformas e consertos que venham a ocorrer na área de atuação do departamento de governança.

30. Sobre os conhecimentos de governantas assistentes, analise as assertivas abaixo e marque a alternativa **correta**:

- I - A governanta assistente desempenha todas as funções da governanta geral quando ela está impossibilitada de exercê-las.
 - II - A governanta de andares é a responsável direta pelas camareiras, limpadoras de vidros, lavadoras de carpete.
 - III - A governanta assistente de higiene e limpeza tem como atividade principal a coordenação e supervisão dos trabalhos de limpeza e higienização efetuados nas áreas sociais e de serviço do hotel.
- a) Apenas I está correta.
 - b) Apenas II está correta.
 - c) Apenas III está correta.
 - d) Apenas II e III estão corretas.
 - e) Todas estão corretas.

31. Pensão completa, nos meios de hospedagem, tem um significado que está na alternativa:

- a) Estabelecimento de hospedagem cujos quartos possuem frigobar, condicionador de ar e chuveiro elétrico.
- b) Valor pago pelo hóspede quando este ultrapassa o horário do check out.
- c) Valor pago pelo hóspede quando este faz o check in antes do horário.
- d) Estabelecimento de hospedagem localizado dentro de uma residência.
- e) Período de estadia de 24 horas com três refeições incluídas: café, almoço e jantar.

32. Dentre as alternativas abaixo, marque aquela que indica o setor que corresponda ao “coração” de uma empresa hoteleira.

- a) Governança.
- b) Manutenção.
- c) Marketing.
- d) Restaurante.
- e) Recepção.

33. *Check in* apresenta um significado universal no meio hoteleiro. Marque a alternativa abaixo que apresenta esse significado.

- a) O registro da procedência do hóspede.
- b) A chegada do hóspede ao hotel.
- c) O registro da alimentação do hóspede.
- d) O fechamento de contas do hóspede.
- e) O retorno do mesmo hóspede ao hotel.

34. Com relação ao contexto das relações interpessoais no trabalho, analise as assertivas abaixo e marque a alternativa **correta**:

I - Não há processos unilaterais na interação humana; tudo o que acontece no relacionamento interpessoal decorre de duas fontes (o eu e o outro): atração, antipatias, aversões, proximidade, competição, colaboração etc.

II - A forma de interação humana mais frequente e usual, portanto legítima, é representada pelo processo amplo da comunicação, que só pode ser verbal.

III - O contato inicial entre pessoas gera a chamada “primeira impressão”, que está condicionada a um conjunto de fatores psicológicos da experiência anterior de cada pessoa; portanto, ocorre uma simetria de percepções iniciais.

- a) Apenas I e III estão corretas.
- b) Apenas II está correta.
- c) Apenas I e II estão corretas.
- d) Apenas III está correta.
- e) Todas estão incorretas.

35. Através da sua história, a etiqueta social vem nos ensinar a respeitar o próximo dentro da escala de valores de cada um e, para tanto, devemos superar as desigualdades existentes, passando a aceitá-las como elemento necessário para o crescimento humano, praticando, dessa forma, as relações humanas legítimas. Levando-se em conta essas considerações, é **correto** afirmar que:

- a) Todo profissional precisa aperfeiçoar-se na prática de suas funções e, a partir daí, procurar outros saberes técnicos, a fim de adquirir a etiqueta social específica de sua profissão.
- b) No que tange à etiqueta e à ética profissional, o enfoque de vanguarda consiste numa abordagem dos aspectos intervenientes nos processos de trabalho, de maneira a possibilitar que o exercício da profissão ocorra dentro das expectativas sociais.
- c) Ninguém pode negar a importância da etiqueta na vida profissional; no entanto, em situações de concorrência por uma vaga, a cordialidade deve ceder lugar à competitividade.
- d) A etiqueta social é uma das competências inerentes ao ser humano; portanto, ela atua espontaneamente na formação de novas competências profissionais.
- e) As regras de etiqueta são uma espécie de código fixo, não convencional, resultante do desenvolvimento científico das comunidades em que se sedimentaram.

36. No que tange aos tipos de serviços de mesa, marque a alternativa que corresponda a cada tipo com suas características:

- a) No serviço à francesa, os lugares à mesa são marcados com porta cartões (*placement*), onde consta o nome de cada um à frente do local onde deve se sentar. Nesse tipo de serviço, o garçom que serve à francesa deve ter muita prática, nunca deve esbarrar nos convidados e nem se encostar à mesa, enquanto serve. O garçom leva em bandejas os alimentos a serem servidos e cada convidado se serve da quantia desejada.
- b) No serviço à francesa, o convidado não precisa pegar nos talheres da bandeja para se servir, pois é o garçom que o fará.
- c) O serviço à inglesa é o mais requintado de todos os serviços de mesa.
- d) No serviço à americana, segue-se a mesma regra para o serviço à Francesa, porém os pratos já vêm montados da cozinha, individual para cada convidado.
- e) No serviço empratado, deve-se ter cuidados redobrados, nada pode “dar errado”. O garçom deve vestir-se e postar-se de forma impecável (com uniforme e luvas). O mesmo começa servindo a mulher sentada ao lado direito do anfitrião (a convidada de honra), em seguida todas as mulheres, por último o anfitrião. Deve trazer a bandeja à esquerda do convidado, para que ele mesmo possa servir-se.

37. De acordo com o modo de preparo, os coquetéis se classificam em: batido, mexido e montado. Sobre essa classificação, analise as assertivas abaixo e marque a alternativa **correta**.

- I - Batido: indicado para coquetéis pequenos, aperitivos ou digestivos, geralmente servidos em copos pequenos.
- II - Mexido: coquetel é preparado com bebidas de fácil mistura e que deve ser servido quente.
- III - Montado: ocorre quando as bebidas são de difícil mistura, devido a diferença de densidade, devem ser batidas e, para isso, é usado o *shake*.

- a) Apenas I está correta.
- b) Apenas II está correta.
- c) Apenas III está correta.
- d) Todas estão corretas.
- e) Todas estão incorretas.

38. Sobre algumas bebidas encontradas em bares, marque a alternativa que corresponda a uma bebida de altíssimo teor alcoólico, elaborada com folhas de uma planta denominada *Artemisian Absinthium*, conhecida por muitos como fada verde.

- a) Aguardente.
- b) Apricot.
- c) Absinto.
- d) Amaretto.
- e) Anisette.

39. Quais são os tipos de contaminação dos alimentos?

- a) Física, indireta e externa.
- b) Física, química e biológica.
- c) Química, biológica e externa.
- d) Física, química e direta.
- e) Física, elementar e natural.

40. Quais as normas básicas de higienização que os manipuladores de alimentos devem seguir para evitar a contaminação dos alimentos?

- a) Não usar o mesmo uniforme por mais de um dia; tomar banho diariamente; utilizar apenas alianças e brincos como adornos; manter os dentes sempre escovados e evitar usar barba.
- b) Trocar os uniformes a cada dois dias, tomar banho diariamente, usar toucas ou gorros nos cabelos; fazer higienização correta das mãos e antebraços; utilizar apenas alianças como adorno; manter os dentes sempre escovados e usar barba aparada.
- c) Trocar os uniformes a cada dois dias, utilizar cabelos presos; fazer higienização correta das mãos antes de iniciar os trabalhos; os dentes sempre escovados e evitar usar barba.

- d) Não usar o mesmo uniforme por mais de um dia, sem que seja adequadamente higienizado; tomar banho diariamente antes do trabalho; usar toucas ou gorros nos cabelos; fazer a higienização correta das mãos e antebraços; não utilizar adornos em qualquer parte do corpo; manter os dentes sempre escovados e evitar usar barba.
- e) Todas as respostas estão corretas.