

PROVA DE TURISMO

1. “É uma organização que, mediante o pagamento de diárias, oferece alojamento à clientela indiscriminada”. Este conceito refere-se á:

- a) Agências de viagens e turismo
- b) Locadoras de automóveis
- c) Transportadora turística
- d) Empresa hoteleira
- e) Parques aquáticos

2. O Regulamento dos Meios de Hospedagem de Turismo entende como Unidade Habitacional (UH):

- a) O local onde se concentram várias modalidades de esportes de mesa: bilhar, pingue-pongue, xadrez, dominó, etc.
- b) O estabelecimento que fornece alimentos e bebidas mediante pagamento, instalado em um meio de hospedagem ou não, que requer controle de qualidade para o bem-estar e saúde do cliente.
- c) O espaço que compreende as áreas de circulação comuns do estabelecimento destinado á utilização do hóspede, para bem-estar, higiene e repouso.
- d) O espaço destinado à roupas e materiais necessários para arrumação dos apartamentos nos estabelecimentos hoteleiros.
- e) O local reservado à estocagem, conservação, distribuição e controle de produtos utilizados pelos diversos setores do hotel.

3. Quanto aos Sistemas de Classificação Hoteleira, três podem ser identificados. Assinale a opção correta:

- a) Autoclassificação, classificação privada e classificação oficial.
- b) Classificação primária, classificação secundária e múltipla classificação.
- c) Classificação política, classificação econômica e classificação social.
- d) Micro hotéis, hotéis de médio porte, hotéis de grande porte.
- e) Microempresa, pequena empresa e grande empresa.

4. O Instituto Brasileiro de Turismo tem classificado os meios de hospedagem quanto aos tipos da seguinte maneira:

- a) Motel – M; Hotel Rural – HR; Resort – RS; Hotel de Lazer – HL.
- b) Hotel – H; Motel – M; Albergue – AL; Hotel de Saúde – SPA.
- c) Hotel de Lazer – HL; Hotel Fazenda – HF; Hotel Histórico – HH, Resort – RS.
- d) Albergue – AL; Camping – CP; Hotel de luxo – HL; Pousada – P.
- e) Hotel – H; Hotel histórico – HH; Hotel de lazer – HL; Pousada – P.

5. Quando uma reserva em um hotel é feita através de uma agencia de viagem, esta agencia emite um voucher que é o documento que pode autorizar:

- a) A contratação de funcionários da agencia para a prestação de serviços na hotelaria; a contratação de interpretes para servir em eventos que necessitem de tradução simultânea; a contratação de recreadores e animadores para o setor de lazer do hotel.
- b) Todas as despesas efetuadas pelo hóspede; só as despesas referentes às diárias ou nenhuma despesa, servindo somente como comprovante de reserva para posterior cobrança em relação ao comissionamento.
- c) A compra de material de expediente para atender as necessidades da agência e de seus clientes.
- d) A compra de mercadorias para o abastecimento do setor de eventos e alimentos e bebidas do hotel.
- e) Todas as despesas referentes à estada do hóspede no núcleo receptor independentemente de serem internas ou externas ao hotel.

6. O termo “overbooking” é utilizado na nomenclatura do turismo referindo-se tanto aos meios de hospedagem como aos meios de transportes. Assinale a opção correta sobre o significado do termo:

- a) Significa sobrevenda, ou seja, o hotel está vendendo mais unidades habitacionais do que dispõe efetivamente.

b) Significa a desistência da reserva sem o respectivo cancelamento.

c) Significa que a reserva foi cancelada pelo sistema visto que, o cliente não compareceu até o horário limite.

d) Significa dizer que o cliente que estava na lista de espera e tinha sua reserva garantida, não embarcou, pois não compareceu ao aeroporto.

e) Significa a efetivação dos serviços prestados tanto pelo hotel quanto pela companhia aérea ao cliente que não fez reserva.

7. De acordo com o Decreto 946/93 que dispõe sobre a profissão, regulamentando a Lei 8.623/93, é considerado Guia de turismo:

a) O profissional que se preocupa com os processos de produção, distribuição e serviços nos diversos contextos da economia.

b) O profissional que exerça as atividades de acompanhamento, orientação e transmissão de informações a pessoas ou grupos, em visitas, excursões urbanas, municipais, estaduais, interestaduais, internacionais ou especializados.

c) O profissional que deve ser capaz de organizar e planejar a prática de atividades físicas adaptando os programas às características espaciais e da clientela.

d) O profissional responsável pela elaboração e execução de programas de lazer e animação nos diversos segmentos dos meios de hospedagem.

e) O profissional que comercializa serviços turísticos, incluindo a venda de bilhetes aéreos e terrestres, reservas de hospedagem, além de prestar informações sobre pacotes e roteiros turísticos.

8. Conforme a especialidade de sua formação profissional e das atividades desempenhadas, os guias de turismo podem ser cadastrados em uma ou mais das seguintes classes relacionadas abaixo. Assinale a opção correta:

a) Guia bilíngüe, guia especializado em atrativo turístico, guia itinerante e guia especializado.

b) Guia de excursão nacional, guia municipal, guia particular e guia alternativo.

c) Guia de excursão nacional, guia local, guia de museus, guia regional.

d) Guia continental, guia especializado em atrativo turístico, guia bilíngüe, guia itinerante.

e) Guia regional, guia de excursão nacional, guia de excursão internacional e guia especializado em atrativo turístico.

9. “São tours realizados à noite. Visitam alguns pontos com atrativos iluminados, cuja beleza realça durante o período da noite e, normalmente, terminam em algum restaurante ou mesmo em uma casa de shows previamente contratada”. Esta nomenclatura para passeios refere-se a:

a) By night

b) Básico

c) Panorâmico

d) Motivacional

e) Monumental

10. O Guia de turismo é um líder por excelência. O verdadeiro líder sabe exatamente como trabalhar os diversos estilos de liderança. Quanto aos estilos de liderança, assinale a opção correta:

a) Na liderança autocrática ou autoritária, o líder consulta o grupo em todas as decisões.

b) Na liderança liberal, o líder funciona com autoridade, tem estilo forte e agressivo, gerando frustração no grupo.

c) Quando o líder funciona mais como um elemento do grupo só intervindo quando solicitado, essa postura caracteriza a liderança democrática.

d) Na liderança democrática, o líder participa do grupo e sugere alternativas sem se impor. Há uma valorização das idéias do grupo.

e) Todas as opções anteriores estão incorretas.

11. Segmentar o mercado turístico sob a ótica do Guia de turismo significa procurar determinar o tipo de turista e/ou destino com os quais ele atuará melhor. Esta segmentação deve estar baseada nos seguintes critérios:

a) Idade, condição geográfica da destinação turística, meio de transporte e motivação da viagem.

b) Renda per capita da região visitada, número de habitantes e índice de desenvolvimento humano do lugar.

c) Tipo de religião, demanda turística, número de leitos da região e acessibilidade.

d) Condição econômica, faixa etária, estado civil e raça.

e) Meio de transporte, faixa etária, tipo de religião e número de escolas da região.

12. No que diz respeito ao Código de Ética do Guia de Turismo, assinale a opção correta:

a) Constituem-se direitos dos Guias de turismo: Garantir e defender suas atribuições estabelecidas na lei de regulamentação; Participar de entidades representativas da categoria; Participar de atividades, públicas ou não, que visem defender os direitos da categoria; Receber remuneração digna de seus serviços.

b) São deveres fundamentais dos Guias de turismo: operacionalizar o funcionamento das agências de viagens e turismo, gerenciar equipamentos de hospedagem e tomar decisões na organização e estruturação de roteiros turísticos.

c) É permitido ao Guia de turismo assinar documentos que possam resultar no comprometimento da dignidade profissional da categoria.

d) O Guia de turismo nas relações com a empresa não deve envolver-se na filosofia da empresa, visto que seu papel neste contexto não é o de facilitador e nem colaborador das mudanças administrativas e políticas.

e) Não é necessário ao Guia de turismo acatar as resoluções aprovadas pelas entidades de classe.

13. Animar significa dar alma ou vida. Esse papel também cabe ao Guia de turismo. A animação turística é um conjunto de programas que tem a finalidade de humanizar a viagem, fazendo com que o turista se integre nela e participe ativamente. De acordo com esse contexto assinale a opção correta:

a) A animação turística proporciona a desarmonia no grupo quando as pessoas participam de atividades cooperativas e competitivas.

b) Uma festa a fantasia realizada para os participantes de uma excursão não é considerada uma atividade de animação turística, mas somente uma atração turística.

c) Quanto ao desenvolvimento de atividades de animação turística dentro dos ônibus de excursão, o espaço disponível é suficiente para qualquer tipo de atividade.

d) Não cabe ao guia de turismo programar as atividades de animação turística dentro do ônibus, este papel fica a cargo do agente de viagens.

e) O aproveitamento do tempo livre do turista, favorecer a auto-expressão e despertar o sentido de grupo são objetivos da animação turística.

14. Conforme o Art. 216 da Constituição Federal constituem o patrimônio cultural brasileiro:

a) Os conjuntos arquitetônicos com relevância para a atividade turística; as múltiplas populações mundiais e suas formas de viver em sociedade.

b) Os bens de natureza material e imaterial, tomados individualmente ou em conjunto, portadores de referência à identidade, à ação, à memória dos diferentes grupos formadores da sociedade brasileira.

c) Os bens de natureza comercial e industrial, que caracterizam a organização funcional dos empreendimentos socioeconômicos de uma região.

d) As formas econômicas que regem as organizações e seus processos de produção de material artesanal das diversas sociedades mundiais.

e) As características étnicas dos povos litorâneos e suas manifestações políticas sindicais das classes trabalhadoras.

15. O turismo cultural pode ser definido como:

a) Toda viagem que inclui a fruição e contemplação da natureza sem que se possa impactá-la negativamente devendo segmentar o público-alvo, atentando para a capacidade de carga do ambiente visitado.

b) Um tipo viagem empreendida para fins desportivos, visando a participação em eventos e o aproveitamento dos atrativos e equipamentos colocados a disposição exclusiva do turismo.

c) Aquele em que o principal atrativo não seja a natureza, mas que tem como objetivo conhecer os bens materiais e imateriais produzidos pelo homem.

d) Um conjunto de atividades turísticas que as pessoas exercem na procura de meios de manutenção ou de aquisição de um bom funcionamento e sanidade de seu físico e de seu psiquismo.

e) Forma de turismo voltada para a prática de esportes radicais, incluindo o aproveitamento do ambiente natural,

utilizando-se de equipamentos específicos para cada modalidade desportiva.

16. Os elementos integrantes da cultura de um povo são: o artesanato, a dança, a culinária, os folguedos, o tipo popular e outros. Podemos afirmar que:

- a) Os abanos feitos de raiz de aguapé, a dança do caranguejo, o arroz de carreteiro e a folia de reis são elementos da cultura da Região Nordeste.
- b) O angu doce, almoço do pato, ameixa campista e azul marinho são elementos da culinária do estado do Amazonas.
- c) Os elementos que representam o tipo popular característico do estado de Minas Gerais são o pescador e o cantador de literatura de cordel.
- d) Redes de dormir, cesta, peneira, esteira e balaio são elementos do artesanato que representa a cultura de São Paulo.
- e) O coco-de-praia, a cana-verde e o torém são danças típicas do estado do Ceará.

17. “O tráfego turístico por via marítima apresenta-se hoje bem diferenciado e segmentado em sua demanda. Marcou época no passado com transatlânticos luxuosos e confortáveis. O navio era um verdadeiro hotel de lazer flutuante; aliás, muitos hotéis modernos são verdadeiros navios atracados” (BENI, 2007, p.228). De acordo com esta afirmação de Mario Beni, assinale a opção correta:

- a) Os transportes turísticos na Amazônia, com a grande demanda são verdadeiros equipamentos hoteleiros de luxo, acompanhando sobremaneira a evolução dos transportes marítimos e dos meios de hospedagem instalados na Europa e nos Estados Unidos.
- b) O crescimento das férias no mar vem se revelando no Brasil como a principal opção da demanda turística interna, alcançando índices maiores do que a preferência pelos resorts.
- c) Com o aumento acentuado do número de passageiros que utilizam o transporte aéreo internacional e o conseqüente congestionamento nos terminais, a tendência aponta para o retorno dos turistas ao mar, como fizeram no século passado.
- d) Atualmente, o transporte marítimo no Brasil se sobressai na preferência da demanda turística por transporte aéreo.

e) O Brasil possui a maior rede fluvial do mundo, sendo utilizada principalmente como meio de deslocamento para o turismo visto que tem tradição e equipamentos com infraestrutura adequadas para esta atividade.

18. Considerando o transporte aéreo uma importante conquista para o desenvolvimento do turismo. Assinale a opção falsa.

- a) As agências de turismo são consideradas pontos de venda das transportadoras aéreas, sendo comissionadas pela venda que realiza.
- b) Dentre as vantagens referentes ao transporte aéreo em relação aos outros meios de transportes, estão: a segurança, o conforto e a rapidez.
- c) O transporte aéreo é um meio de transporte de massa visto que, progrediu tão rapidamente que as distancias foram ficando cada vez menores.
- d) Mesmo com toda a evolução tecnológica, ainda não é possível ao consumidor comprar uma passagem aérea pela internet, somente através de agências credenciadas.
- e) Em alguns países os vôos *charters* chegam a suplantam os vôos regulares em volume de turistas.

19. “São agências que prestam serviços as operadoras e as demais agências de viagens oferecendo ao turista uma gama de serviços como *transfers* entre aeroporto e hotel (e vice-versa), *city tours*, e assessoria ao turista enquanto estiver no destino”. Este conceito refere-se a que tipologia de agência? Assinale a opção correta.

- a) Operadoras de turismo
- b) Agências de viagens detalhistas
- c) Agências de viagens maioristas
- d) Agências de viagens Receptivas
- e) Agências de viagens consolidadoras

20. Varias são as classificações que identificam os tipos de turistas. De acordo com estas classificações assinale a opção correta:

- a) Os turistas existenciais buscam conhecer e experimentar modos de vida diferentes.
- b) Alocêntricos, mediocêntricos, quase psicocêntricos e psicocêntricos são classificações que identificam as tipologias de turistas.

c) Os turistas diversionários são motivados por eventos esportivos, religiosos, profissionais e culturais.

d) Os Psicocêntricos são turistas que viajam em busca da paz espiritual, pela quebra da rotina.

e) Os turistas que viajam em busca de status social são classificados como aloocêntricos.

21. “O seu conceito extrapola a idéia de produto da economia e é constituído por um conjunto de serviços que só existem em razão de um atrativo”. Este conceito refere-se á:

- a) Infra-estrutura básica
- b) Corredor turístico
- c) Produto turístico
- d) Equipamento turístico
- e) Pólo turístico

22. Os atrativos turísticos são recursos naturais ou culturais que motivam a visitaçõ do turista. No que se refere á atrativo turístico, assinale a opção correta:

- a) A casa de José de Alencar em Fortaleza é considerada um atrativo natural.
- b) O evento do Fortal não é um atrativo turístico visto que a maioria das pessoas que dele participa é do estado do Ceará.
- c) As dunas de Canoa Quebrada são consideradas um atrativo turístico natural.
- d) O palácio da Abolição não pode ser considerado um atrativo turístico por se tratar de edificação pública.
- e) O parque hoteleiro de Fortaleza é considerado um atrativo turístico natural.

23. A demanda turística pode ser segmentada em demanda efetiva ou real e demanda potencial. Sobre a demanda turística é correto afirmar:

- a) A demanda efetiva é aquela que é influenciada pelos meios da comunicação, mas não consomem o produto turístico.
- b) A demanda potencial é aquela que consome o produto turístico influenciada pelo modismo.
- c) O desconhecimento de um produto não é um fator que influencie a demanda turística.

d) O preço do produto, o nível de renda do consumidor e o modismo são fatores que não influenciam a demanda turística.

e) A demanda efetiva é aquela que já consome determinado produto turístico.

24. São etapas que caracterizam o ciclo de vida de uma destinação turística:

- a) Investimento, exploração, desenvolvimento, consolidação, estagnação e rejuvenescimento.
- b) Diagnóstico e prognóstico.
- c) Planejamento, avaliação e controle.
- d) Investimento, avaliação, exploração, diagnóstico, estagnação e morte.
- e) Avaliação, controle, desenvolvimento, consolidação e diagnóstico.

25. São considerados efeitos positivos do turismo:

- a) Descaracterização da cultura local, desvalorização das manifestações tradicionais e populares e atividades econômicas tradicionais abandonadas em detrimento da atividade turística.
- b) Modificação da paisagem pela implantação de equipamentos turísticos, uso e ocupação do solo sem planejamento espacial prévio, especulação imobiliária.
- c) Introdução do consumo de drogas e incremento da prostituição.
- d) Importante fator de ligação entre os povos, valorização da cultura local e estimula a preservação do patrimônio histórico e cultural, geração de emprego e renda.
- e) O turismo emissivo provoca evasão de divisas provocando um desequilíbrio nas balanças comerciais dos núcleos emissores.