

Exercícios Complementares

Turismo, Hotelaria e Eventos A Arte e a Técnica Profissional do Setor

Andréa Miranda Nakane
Francisco de Canindé Gentil Vieira
Silvana Mello Furtado



**editora
VIENA**

1ª Edição
Bauru/SP
Editora Viena
2013

Capítulo 1

1. Qual é o país considerado o primeiro destino em riquezas naturais?

- a) China
- b) Brasil**
- c) França
- d) Estados Unidos

2. O que aconteceu com a chegada da idade moderna?

Com a chegada da Idade Moderna, a retomada pelo olhar das artes, impôs novo ritmo de deslocamentos, no intuito de conhecer novas culturas, técnicas, gerando assim um novo conceito educacional, nos quais as viagens eram portadoras de grandes oportunidades e crescimento individual.

3. O que é turismo segundo a OMT?

Movimento de pessoas a lugar diverso do qual habite por tempo inferior a 364 dias, desde que esta não realize atividades econômicas

4. Qual é a diferença entre visitante, turista e excursionista?

- * Visitante: É toda a pessoa que se desloca temporariamente para fora da sua residência habitual, quer seja no seu próprio país ou no estrangeiro, por uma razão que não seja a de exercer uma atividade remunerada.
- * Turista: É todo o visitante temporário que permanece no local visitado mais de 24 horas. Os motivos da viagem podem ser agrupados em: lazer e negócios, razões familiares, missões, reuniões, entre outros.
- * Excursionista: É todo o visitante temporário que permanece fora da sua residência habitual menos de 24 horas.

5. O que são os meios de hospedagem?

Os Meios de Hospedagem é a atividade que se propõe a ofertar alojamento aos viajantes para seu repouso e bem-estar, podendo incorporar, ainda, uma gama de serviços adicionais como telecomunicações, lavanderia, alimentação, lazer, tratamentos estéticos, etc.

Capítulo 2

1. O que é segmentação?

Pode-se definir segmentação como uma maneira de organizar o turismo para fins de planejamento, gestão e atendimento ao mercado.

2. O que é ecoturismo?

Segmento da atividade turística que utiliza, de forma sustentável, o patrimônio natural e cultural, incentiva sua conservação e busca a formação de uma consciência ambientalista através da interpretação do ambiente, promovendo o bem-estar das populações.

3. Cite bens culturais, de valor histórico, artístico, científico, simbólico, passíveis de atração turística.

- * Arquivos, edificações, conjuntos urbanísticos, sítios arqueológicos, ruínas.
- * Museus e outros espaços destinados à apresentação ou contemplação de bens materiais e imateriais.
- * Manifestações, como música, gastronomia, artes visuais e cênicas, festas e outras.

4. Programa de intercâmbio cultural realizado por moças entre 18 e 25 anos, no qual elas trabalham como uma espécie de babá por algumas horas diárias (de quatro a oito horas, dependendo do país). Neste caso a hospedagem se dá em casa de família e se recebe uma ajuda de custo pelo trabalho, além de moradia e comida.

- a) Estágios Remunerados
- b) Trabalho Voluntariado
- c) Curso de Idiomas e outra atividade
- d) **Au-Pair**

5. O que é spa naturalista?

Focado nas práticas da Medicina Naturista, tais como Homeopatia, Fitoterapia, Acupuntura e outros, promovendo a saúde por processos naturais de tratamento e alimentação.

Capítulo 3

1. Com a entrada no século XX, há claramente três fases distintas na operação dos negócios de agenciamento

- * 1ª fase: As agências antigas se dedicavam aos tours individuais de clientela burguesa, formada por profissionais liberais e executivos de alto poder aquisitivo.
- * 2ª fase: As agências da década de 30 eram especializadas em tours de grupos em automóveis e ônibus para atendimento das classes burguesas e da classe média, que surgia na época.
- * 3ª fase: As agências criadas a partir de 1950 eram caracterizadas pela execução preferencial de visitas organizadas e de tours para clientela de médio poder aquisitivo.

2. O que são agências operadoras turísticas?

São os atacadistas, ou seja, as que executam serviços de natureza turística, no país ou no exterior, exclusivamente para agências de turismo. Está envolvido no planejamento, formatação e marketing de um roteiro. Ele não vende diretamente ao público.

3. Como funciona o visto para artistas e desportistas?

O visto pode ser concedido a artistas e desportistas sem vínculo empregatício no Brasil, que venham ao País para participar de eventos relacionados à área de atuação. A estada é autorizada por até 90 (noventa) dias por ano, podendo ser prorrogada por igual período, desde que solicitado junto do Departamento de Polícia Federal, antes do vencimento do visto.

4. É o responsável pelo contato com outros operadores, tanto nacionais quanto internacionais, que vão lhe transmitir as informações sobre o serviço solicitado pelo cliente (roteiros, excursões, etc). Deve saber interpretar o tarifário confidencial e ter boa noção do sistema de transporte aéreo.

- a) **Operador de Turismo Exportativo**
- b) Operador de Turismo Receptivo
- c) Agente de Reservas
- d) Emissor de Bilhetes Aéreos

5. O que é *commission cap*?

Valor máximo em dólares a ser pago como comissão por uma companhia aérea ou outro fornecedor, desconsiderando-se o preço real do bilhete ou a comissão usualmente paga.

Capítulo 4

1. A ética considerada como filosofia e consciência moral é essencial à vida humana em qual aspecto?

- a) Pessoal
- b) Familiar
- c) Social
- d) **Todos acima**

2. O que são os stakeholders?

Os stakeholders são os consumidores, funcionários, órgãos sociais como os sindicatos e ONG's, ou seja, "Organismos Não Oficiais", que fazem parte do ambiente de interesse do mundo empresarial, contribuindo para o desenvolvimento econômico, simultaneamente com a qualidade de vida de seus colaboradores e respectivas famílias, bem como da comunidade local e da sociedade como um todo.

3. Cite os 4 E's.

- 1. Ética nas regras, manuais e documentos.
- 2. Ética nos treinamentos.
- 3. Ética nas técnicas usadas e comunicação.
- 4. Ética no comportamento e atitude dos funcionários que tem seu supervisor ou gerente direto como referência.

4. O que o Código Mundial de Ética do Turismo apresenta?

O Código Mundial de Ética do Turismo apresenta um conjunto de normas para orientar o governo, empresas turísticas e envolvidas com o setor, profissionais liberais ligados a área e a sociedade.

5. Use F para falso e V para verdadeiro.

- (F) Os direitos fundamentais dos trabalhadores assalariados e autônomos da indústria turística e das atividades afins devem ser assegurados pelas administrações somente do país de origem.
- (F) Toda a pessoa física e jurídica, mesmo que demonstrar possuir as disposições e qualificações necessárias não deve ser reconhecido o direito de desenvolver uma atividade profissional no âmbito do Turismo.
- (V) As trocas de experiência oferecidas aos quadros de trabalhadores de diferentes países, assalariados ou não, contribuem para o desenvolvimento da indústria turística mundial. Assim, devem ser incentivadas sempre que possível, de acordo com as legislações nacionais e as convenções internacionais aplicáveis.
- (F) As empresas multinacionais da indústria turística devem comprometer-se com o desenvolvimento local, evitando, pelo repatriamento excessivo dos seus benefícios ou pelas importações induzidas, aumentar a contribuição que dão às economias de onde estão instaladas.
- (V) A colaboração e o estabelecimento de relações equilibradas entre empresas dos países emissores e receptores contribuem para o desenvolvimento sustentável do Turismo e para uma distribuição equitativa dos benefícios do seu crescimento.

Capítulo 5

1. Cite exemplos de grandes investimentos hoteleiros do século XX.

- * A compra da rede Caesar Park pelo grupo mexicano Posadas.
- * A construção do Grand Hyatt em São Paulo, com investimento da própria Hyatt e do grupo argentino Libermann.
- * O Marriott Copacabana com investimento total da Marriott International.
- * O novo Hilton em São Paulo, construído pela Hilton International.
- * O Grupo Pestana de Portugal que adquiriu quatro hotéis em Salvador, Rio de Janeiro, Angra dos Reis e Natal.

2. O que são meios de hospedagem?

“Hotel” ou “Meio de Hospedagem” é uma organização comercial que oferece serviços e produtos aos seus clientes ou hóspedes, como: quartos, apartamentos ou alojamentos. Além das acomodações, podem ou não disponibilizar serviços, equipamentos e produtos relacionados às atividades de: alimentos e bebidas ou refeições, eventos e reuniões, lazer e entretenimento.

3. É um estilo hoteleiro focado numa arquitetura clean e moderna em que a edificação é contemporânea e os móveis são distribuídos no espaço trazendo harmonia e sintonia no fluxo e rotina.

- a) Fazenda Hotel
- b) Roteiros de Charme
- c) **Design Hotel**
- d) Pousada

4. Relacione.

Tipos de Estada do Hóspede	Explicações e Observações
1. Pernoite	(4) Compra da UH com o café da manhã, almoço e jantar incluído no valor da diária.
2. Pernoite com café da manhã	(1) Compra da UH somente para a hospedagem, não tem alimentação incluída no valor da diária.
3. Meia pensão	(5) Compra da UH com todas as refeições incluídas no valor da diária.
4. Pensão completa	(3) Compra da UH com o café da manhã e uma refeição (almoço ou jantar) incluída no valor da diária.
5. All inclusive	(2) Compra da UH com o café da manhã incluído no valor da diária.

5. Do que o almoxarifado é responsável?

O Almoxarifado é responsável pelo recebimento, conferência (registro e classificação das notas fiscais), estocagem, distribuição (RI – Requisição Interna) e pelo controle dos produtos utilizados pelos diversos setores do hotel.

Capítulo 6

1. O que é a tipologia de eventos?

A tipologia de eventos é a área do estudo dos eventos que se preocupa em definir a nomenclatura, com base na característica do público de interesse, comportamentos, ações e objetivos, no sentido de normatizar cada denominação.

2. Cite e explique os tipos de congressos.

- * Regionais: Quando são realizados ou pertencem a uma determinada região. Exemplo: I Congresso Nordestino de Produtores de Cacau.
- * Nacionais: Quando são abertos a participantes de todo o país. Exemplo: V Congresso Nacional de Cardiologia.
- * Internacionais: São congressos abertos a dois ou mais países do mundo. Exemplo: III Congresso Latino Americano de Parasitologia.
- * Mundiais: Eventos abertos a interessados de qualquer país do mundo. Exemplo: VIII Congresso Mundial de Gastroenterologia.

3. Tipo de evento que possui uma hierarquia muito bem definida, isto é, formada por indivíduos que têm mesmo nível de conhecimento e/ou interesse específico, relativo à proposta do evento, razão pela qual estão colocados no mesmo plano.

a) **Mesa redonda**

- b) Seminário
- c) Palestra
- d) Conferência

4. O que é brunch?

Trata-se de um café da manhã/almoço, por isso é oferecido a partir de mais ou menos, 10 horas da manhã. A grande tônica desta reunião é o equilíbrio entre doces e salgados, entre sucos e bebidas alcoólicas.

5. As funções do organizador podem ser agrupadas em quatro situações específicas. Cite-as.

- * 1º Planejamento: Que estabelece o processo criativo e com isso o elenco das ações futuras.
- * 2º Organização: Agrupamento lógico das tarefas para execução e cumprimento em sua melhor eficiência.
- * 3º Direção: Que irá incluir tomada e decisões sobre diversas alternativas; transmissão de ordens; chefia dos subordinados; coordenação das atividades individuais.
- * 4º Controle: Ou seja, a verificação da execução do plano, a fim de corrigir desvios e de atingir os objetivos pré-estabelecidos. Esta função, como as outras três, é fundamentalmente importante.