



Escuela Superior de Hostelería y Turismo. Madrid



PRUEBAS PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE TÉCNICO SUPERIOR EN FORMACIÓN PROFESIONAL

Convocatoria correspondiente al curso 2021-2022

(Resolución de 3 de diciembre de 2021 de la Dirección General de Educación Secundaria, Formación Profesional y Régimen Especial)

DATOS DEL ASPIRANTE			FIRMA
APELLIDOS:			
NOMBRE:	D.N.I. N.I.E. o Pasaporte:	Fecha:	

Código del ciclo: (marcar con una X)	Denominación completa del título: (marcar con una X)
<input type="checkbox"/> HOTS01	<input type="checkbox"/> GESTIÓN DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS
<input type="checkbox"/> HOTS02	<input type="checkbox"/> AGENCIAS DE VIAJES Y GESTIÓN DE EVENTOS
<input type="checkbox"/> HOTS03	<input type="checkbox"/> GUÍA, INFORMACIÓN Y ASISTENCIAS TURÍSTICAS
Código del módulo: 07 / 0177 106 HOT	Denominación completa del módulo profesional: RECURSOS HUMANOS EN EL ALOJAMIENTO

INSTRUCCIONES GENERALES PARA LA REALIZACIÓN DE LA PRUEBA
<ul style="list-style-type: none">• Cumplimente sus datos antes del examen y firme en todas las hojas que se entreguen, el espacio reservado para ello.• Tenga disponible el DNI, NIE o Pasaporte en la mesa.• Antes de contestar cualquier pregunta, lea atentamente el enunciado de esta.• Examen tipo test y/o supuestos prácticos de 20 preguntas.• Señale y escriba con tinta indeleble, que no sea roja, las respuestas.• La contestación a cada pregunta se realiza marcando con un círculo la respuesta que considere correcta.• Si se ha de rectificar una respuesta, trazar un aspa y volver a marcar con un círculo la opción definitiva. No utilizar líquido corrector (Tippex). La pregunta que contenga dos respuestas señaladas será anulada.• Se utilizará solamente el papel facilitado por el examinador.• No se puede utilizar material de consulta. Se permite el uso de calculadora no digital.• La prueba tendrá una duración de 60 minutos.
CRITERIOS DE CALIFICACIÓN Y VALORACIÓN
<ul style="list-style-type: none">• Cada pregunta tendrá un valor de 0,5 puntos.• En las preguntas tipo test habrá 4 opciones de respuesta, pero solamente una de ellas será la correcta.• En la resolución de los supuestos prácticos, opere siempre con dos decimales y elija la opción respuesta que más se ajuste en número sin redondeo, debiendo elegir siempre el número superior (es decir, si nuestro resultado es 7,44, la opción de respuesta será 8)• Las preguntas sin respuesta ni sumarán ni restarán puntuación y cada respuesta errónea se penalizará restando media pregunta acertada. (-0,25 puntos)• Para superar el módulo la puntuación deberá alcanzar un mínimo de 5 puntos sobre un máximo de 10.

CALIFICACIÓN

DATOS DEL ASPIRANTE			FIRMA
APELLIDOS:			
NOMBRE:	D.N.I. N.I.E. o Pasaporte:	Fecha:	

1. *Consideramos que entregar la llave de la habitación a un cliente es:*
 - a. Una habilidad
 - b. Una competencia
 - c. Una tarea
 - d. Una función
2. *En la historia de la motivación:*
 - a. Taylor introduce el concepto de incentivo
 - b. Maslow introduce la teoría de las tres necesidades
 - c. Vroom y Deci introducen el estudio sobre la equidad
 - d. Deci y Ryan presentan la teoría de la autodeterminación
3. *Según el estatuto de los trabajadores, señale la opción correcta:*
 - a. Si la jornada diaria continuada excede las seis horas, se debe implementar un periodo de descanso de al menos quince minutos.
 - b. Si el trabajador es menor de dieciocho años, el periodo de descanso será, al menos, de treinta minutos, y deberá establecerse siempre que la duración de la jornada diaria continuada exceda de cuatro horas y media.
 - c. Si la jornada laboral es de 8 horas, la media jornada sería de 4 horas por tanto un trabajador a media jornada no debe disfrutar del periodo de descanso dentro de su jornada.
 - d. Todas las respuestas anteriores son correctas
4. *La forma más eficiente de elaborar un cuadrante de horarios y días libres es:*
 - a. Aplicar un patrón
 - b. Analizar mes a mes los días festivos
 - c. Preguntar a los trabajadores
 - d. Ninguna de las respuestas anteriores es correcta
5. *La medición de tiempos de trabajo:*
 - a. Permite comparar la eficiencia de distintos métodos de trabajo
 - b. Ayuda a gestionar los recursos humanos
 - c. Ambas opciones son correctas
 - d. Ninguna de las respuestas anteriores es correcta
6. *En la estrategia para resolver un conflicto, lo primero es:*
 - a. Establecer prioridades
 - b. Reunir información
 - c. Identificar el conflicto
 - d. Ninguna de las respuestas anteriores es correcta
7. *El constructo inteligencia emocional fue ideado por:*
 - a. Salovey y Mayer
 - b. David Goleman
 - c. CASEL
 - d. Abraham Maslow
8. *Las horas extraordinarias:*
 - a. Nunca superarán las 80 horas al año
 - b. Su prestación es voluntaria
 - c. Se pueden compensar económicamente
 - d. Las respuestas b y c son correctas

DATOS DEL ASPIRANTE			FIRMA
APELLIDOS:			
NOMBRE:	D.N.I. N.I.E. o Pasaporte:	Fecha:	

9. *Elige la opción correcta:*
- Los instrumentos de comunicación se apoyan en técnicas de comunicación
 - Ser específico y conciso es un instrumento de comunicación
 - Las técnicas de comunicación se apoyan en los instrumentos de comunicación
 - Ninguna de las opciones anteriores es correcta
10. *El término Engagement en el ámbito laboral hace alusión a:*
- Vinculación entre la empresa y el empleado
 - Coordinación entre diferentes departamentos
 - Término inglés que significa rendimiento o beneficio
 - La política de personal
11. *La empatía:*
- Es una forma de autocontrol
 - Es una habilidad comunicativa
 - Puede ser acelerativa o decelerativa
 - Es una forma de autoconcepto
12. *El plan de carrera:*
- Es una obligación que debe plantear la empresa al trabajador
 - Se aplica en los puestos más exigentes
 - Sólo beneficia al trabajador
 - Genera un compromiso entre la empresa y el trabajador
13. *En la observación directa:*
- Calculamos el tiempo que se tarda en realizar una tarea
 - Anotamos lo observado esquemáticamente
 - Un observador externo anota cada una de las acciones y tareas de forma sistemática
 - Realizamos valoraciones personales
14. *Señale la opción incorrecta:*
- Los datos normalizados son el resultado de tratar mediante técnicas estadísticas los tiempos que medimos en cronometrajes para la misma tarea.
 - El cronometraje o estudio de tiempos requiere de observar directamente los tiempos de las operaciones que integran un trabajo con un cronómetro en la mano.
 - Las normas de tiempo predeterminadas (NTPD) tienen en cuenta el criterio de un experto en ergonomía que las determina.
 - El muestreo de trabajo calcula cual es tiempo productivo frente al improductivo
15. *El principal objetivo de un plan de formación es:*
- Refrescar los conocimientos de los trabajadores
 - Conseguir mayor grado de eficiencia de los trabajadores
 - Mejorar el clima de la empresa
 - Ninguna de las respuestas anteriores es correcta

DATOS DEL ASPIRANTE			FIRMA
---------------------	--	--	-------

APELLIDOS:			
NOMBRE:	D.N.I. N.I.E. o Pasaporte:	Fecha:	

16. *El principal objetivo de la planificación de plantillas es:*
- La coherencia
 - La eficiencia
 - La coordinación entre departamentos
 - Ninguna de las opciones anteriores es correcta
17. *El estilo de dirección basado en la teoría Y de McGregor:*
- No toma en cuenta las opiniones de los trabajadores
 - Basa el funcionamiento de la empresa en las órdenes
 - Integra los objetivos del empleado en los objetivos empresariales
 - Valora el rendimiento en términos de crecimiento productivo
18. *Un assessment centre:*
- puede ser un conjunto de pruebas
 - En las pruebas se valoran capacidades
 - Es posible igualmente evaluar la actitud en las pruebas
 - Todas las opciones anteriores son correctas
19. **Calcula el número de personal necesario para la limpieza de todas las habitaciones del hotel, teniendo en cuenta los siguientes datos y eligiendo la opción de respuesta que más se ajuste al resultado.**
- 250 habitaciones dobles con un índice de ocupación anual del 80%
 - Jornada diaria de 8 horas y 30 minutos de descanso, trabajando 5 días semanales
 - Cuentan con 30 días de vacaciones anuales y 18 días no recuperables por festivos y otros motivos
 - Se estima que tardan 25 minutos en limpiar 1 habitación doble
- Necesitaremos 21 camareras de pisos
 - Necesitaremos 20 camareras de pisos
 - Necesitaremos 19 camareras de pisos
 - Necesitaremos 25 camareras de pisos
20. **Calcula el número de personas necesarias en el departamento de recepción del Hotel Casa de Campo, que abre los 365 días del año, se organiza así:**
- Jornada diaria de 8 horas, trabajando 5 días a la semana
 - 2 personas por la mañana, 2 por la tarde y 1 en turno de noche
 - Cuentan con 30 días de vacaciones anuales y 18 días no recuperables por festivos y otros motivos
- Necesitamos 8 recepcionistas para cubrir todos los turnos a lo largo del año
 - Necesitamos 7 recepcionistas para cubrir todos los turnos a lo largo del año
 - Necesitamos 10 recepcionistas para cubrir todos los turnos a lo largo del año
 - Necesitamos 9 recepcionistas para cubrir todos los turnos a lo largo del año