



# Escuela Superior de Hostelería y Turismo. Madrid



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

### Convocatoria correspondiente al curso 2020-2021

(Resolución de 12 de enero 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 checked="" type="checkbox"/> HOTS01	<input checked="" 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: 177	Denominación completa del módulo profesional: Recursos Humanos en el alojamiento	

### INSTRUCCIONES GENERALES PARA LA REALIZACIÓN DE LA PRUEBA

- 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.
- La prueba consta de un total de 25 preguntas tipo test.
- 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.
- La prueba tendrá una duración de 60 minutos.

### CRITERIOS DE CALIFICACIÓN Y VALORACIÓN

- Cada pregunta tendrá un valor de 0,5 puntos.
- En las preguntas tipo test habrá 3 opciones de respuesta para cada pregunta, pero solamente una de ellas será la correcta.
- Las preguntas sin respuesta ni sumarán ni restarán puntuación y cada respuesta tipo test errónea se penalizará restando media pregunta acertada.
- 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:	

*DEFINICIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO Y SELECCIÓN DE PERSONAL ( 3 preguntas a 0,5 cada una)*

- 1. Un grupo profesional es, según el Acuerdo Laboral de Ámbito Estatal para el Sector de la Hostelería:**
  - a. El que agrupa unitariamente las aptitudes profesionales, titulaciones y contenido general de la prestación, pudiendo incluir distintas tareas, funciones, especialidades profesionales o responsabilidades asignadas al trabajador y a la trabajadora de áreas funcionales.
  - b. El que agrupa unitariamente las actitudes profesionales y del puesto de trabajo y las titulaciones, pudiendo incluir distintas tareas, funciones, especialidades profesionales asignadas a los trabajadores.
  - c. Ninguna de las dos son correctas.
- 2. En hostelería se determinan 3 grupos profesionales:**
  - a. Director del establecimiento/ Jefe de Recepción / Recepcionista
  - b. Mandos/ técnicos y especialistas / asistentes.
  - c. Personal de Dirección / Atención al Público/ Mantenimiento
- 3. Los conserjes en un hotel se encuentran dentro del grupo profesional.....**
  - a. Grupo profesional de primera o de mandos
  - b. Grupo profesional de segunda o técnicos
  - c. Grupo profesional de tercera o asistentes

*PLANIFICACIÓN DE PLANTILLAS: PROCESOS Y PREVISIÓN DEL PERSONAL ( 3 preguntas a 0,5 puntos cada pregunta)*

- 4. ¿ Cuáles son los Objetivos de la planificación de plantillas?**
  - a. Comprometidos, Profesionalidad, Calidad.
  - b. Eficiencia, Coordinación, Coherencia, Calidad.
  - c. Expertos, Adaptable, Liderazgo.
- 5. El ritmo de la actividad se mide a través del cronometraje, ¿ A partir de cuánto es considero que la actividad es muy rápida?**
  - a. 100
  - b. 126
  - c. 175
- 6. La Organización Internacional del Trabajo establece que para usar el método del cronometraje de una actividad laboral se debe añadir un tiempo adicional por fatiga general de .....**
  - a. 4%
  - b. 5%
  - c. 7%

*PLANIFICACIÓN DE RECURSOS HUMANOS ( 4 preguntas a 0,5 puntos cada pregunta)*

- 7. Existe un porcentaje que la empresa puede distribuir de manera irregular a lo largo del año la jornada ordinaria de trabajo que es de 40 horas semanales. ¿Cuál es ese porcentaje?**
  - a. 8%
  - b. 10%
  - c. 15%

8. **¿ Cuánto tiempo debe de pasar como mínimo entre el final de una jornada y el comienzo de la siguiente?**
- 24 horas
  - 12 horas
  - No hay un tiempo estipulado.
9. **¿A partir de que cuantas horas de jornada continuada se debe poner un periodo de descanso ¿**
- 5 horas
  - 6 horas
  - 8 horas
10. **Según la teoría de White y Lippit, ¿ Cuáles son los principales estilos de dirección?**
- Teoría X, Teoría Y, estilo de dirección basado en la teoría X.
  - Estilo autoritario paternalista, estilo burocrático, estilo participativo.
  - Estilo autocrático, estilo democrático y estilo permisivo.

*INTEGRACIÓN DE PERSONAL ( 2 preguntas a 0,5 puntos cada una)*

11. **El documento que tiene como objetivo planificar la incorporación, la sociabilización, y el seguimiento de los nuevos profesionales que se incorporan a una organización.**
- El manual de bienvenida.
  - El manual de formación.
  - El plan de acogida.
12. **Todos los trabajadores de una empresa deben estar:**
- Incluidos en un plan de formación.
  - Incluidos en un plan de formación específica que se denomina plan de carrera
  - A y b son ciertas.

*DIRECCIÓN DE PERSONAL ( 3 preguntas a 0,5 puntos cada una)*

13. **Los patrones de turnos mas extendidos son:**
- Lógico – matemático, Secuencial.
  - Lógico- matemático.
  - Lógico- matemático, Antiestrés.
14. **Los elementos del conflicto son:**
- Comunicación, necesidad, negociación, elementos y creencias.
  - Creencias, objetivos, negociación, valores.
  - Necesidad, percepción, creencias, objetivos y valores.
15. **El departamento de Guest Service**
- Atiende al servicio de barra al cliente.
  - Podemos incluirlo en relaciones públicas.
  - Realiza los mismos servicios que un conserje.

*PSICOLOGÍA APLICADA A LOS RECURSOS HUMANOS EN EL ALOJAMIENTO ( 2 preguntas a 0,5 cada pregunta)*

16. **¿Quién fue el primer autor del tema de la inteligencia emocional**
- Salovey y Maller
  - Daniel Goleman
  - Ninguna es correcta
17. **El castigo, miedo o humillación es....**
- No es motivación
  - Es una motivación positiva
  - Es una motivación negativa

RESUELVE EL SIGUIENTE EJERCICIO DE PERSONAL (3 preguntas a 0,5 puntos cada apartado)

18. La jornada laboral de un hotel para las camareras de piso es de 7,5 horas y se dispone de 30 minutos de descanso. Cada habitación se tarda en hacer 25 minutos.

a. ¿Cuántas habitaciones al día puede hacer una camarera de pisos?

TOTAL HABITACIONES POR CAMARERA :

19. Necesitamos calcular el número de camareras de piso que un hotel necesita con las siguientes características. Es un hotel de 300 habitaciones, con una ocupación del 75%. Se sabe que cada camarera de pisos puede hacer según la jornada laboral 14 habitaciones al día.

a. ¿ Cuántas camareras de piso al día necesitamos?

TOTAL CAMARERAS DÍA:

20. Si en nuestro hotel, los días de descanso son 1,5 días a la semana, las vacaciones anuales son de 30 días naturales y los días festivos que se disfrutan son 14. Sabiendo cada camarera realiza 16 habitaciones al día.

a. ¿ Cuántas habitaciones realizará una camarera al año?

TOTAL HABITACIONES CAMARERAS AL AÑO :