



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: HOTS02	Denominación completa del título: AGENCIAS DE VIAJES Y GESTIÓN DE EVENTOS
Código del módulo: 0398	Denominación completa del módulo profesional: VENTA DE SERVICIOS TURÍSTICOS

INSTRUCCIONES GENERALES PARA LA REALIZACIÓN DE LA PRUEBA
<ul style="list-style-type: none">- Complimente 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 40 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
<ul style="list-style-type: none">- Cada pregunta tendrá un valor de 0,25 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

1. **El país con el transporte férreo más rápido del mundo es:**
 - a. Francia
 - b. Rusia
 - c. Japón
2. **El tren conocido como Indian Pacific se encuentra en:**
 - a. Estados Unidos
 - b. Australia
 - c. India
3. **La primera línea férrea construida en España cubrió el trayecto:**
 - a. Madrid - Aranjuez
 - b. Barcelona - Hospitalet
 - c. Barcelona - Mataró
4. **Indica cuál de las siguientes estaciones de tren está catalogada como histórica:**
 - a. Estación de Zamora
 - b. Estación de Palencia
 - c. Estación del Príncipe Pío en Madrid
5. **Los trenes regulares ofrecidos por RENFE se dividen en:**
 - a. Larga distancia, media distancia, cercanías y nocturnos
 - b. Larga distancia, media distancia, cercanías y vía estrecha
 - c. Larga distancia, AVE, media distancia y cercanías
6. **Son trenes de larga distancia:**
 - a. Civia, Avant y Altaria
 - b. Avant, AVE y AV City
 - c. Altaria, Euromed y Talgo
7. **Indica cuál de los siguientes trenes turísticos es de largo recorrido:**
 - a. Tren de Cervantes
 - b. Tren de la Robla
 - c. Tren Tierras del Cid
8. **Las personas con grandes discapacidades pueden obtener descuentos con la tarifa de tren:**
 - a. Atendo
 - b. Tarjeta dorada
 - c. Tarjeta Plus
9. **Thomas Cook:**
 - a. Fundó la compañía internacional Wagons-Lits
 - b. Fundó la primera agencia de viajes de la historia
 - c. Construyó una locomotora a vapor para el tren de Darlington a Stockton
10. **ADIF es una entidad pública empresarial que depende del Ministerio de:**
 - a. Fomento
 - b. Industria, comercio y turismo
 - c. Economía y empresa
11. **Los aeropuertos de interés general españoles están gestionados por:**
 - a. IATA
 - b. OACI
 - c. AENA
12. **Compañías aéreas de bajo coste:**
 - a. Amadeus es uno de sus principales canales de distribución
 - b. Utilizan aviones de gran capacidad para maximizar la ocupación de sus vuelos
 - c. Suelen operar en aeropuertos regionales
13. **Señala la opción correcta sobre el overbooking aéreo**
 - a. Se aplica a la compensación económica que reciben los viajeros por actuación irresponsable de la compañía aérea
 - b. Se define overbooking como el exceso de plazas vendidas por una compañía aérea teniendo en cuenta su capacidad
 - c. Se considera overbooking la acomodación del pasajero en una categoría inferior a la contratada
14. **¿Qué Convenio de aviación recoge la unificación de reglas en el transporte aéreo internacional?:**
 - a. Convenio de Chicago
 - b. Convenio de Varsovia
 - c. Convenio de Montreal
15. **¿Qué significa el acrónimo OACI?:**
 - a. Organización de Aviación Comercial Internacional
 - b. Organización de Aviación Civil Internacional
 - c. Organización Internacional de Aerolíneas Comerciales
16. **El transporte por carretera utilizado para determinados colectivos como escolares se conoce como:**
 - a. Temporal
 - b. De uso general
 - c. De uso especial

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

- 17. Los Cruceros:**
- Pueden constituir un producto turístico
 - Aplican la bonificación española para los residentes en Baleares, Canarias, Ceuta y Melilla
 - Algunos permiten que el cliente se lleve su propio vehículo
- 18. Los barcos que se ofertan a los pasajeros a un precio inferior debido a la necesidad de trasladarse de un puerto a otro se conocen como:**
- Crucero de posicionamiento
 - Crucero de corto recorrido
 - Crucero estacional
- 19. El país de la Unión Europea con mayor longitud de costa es:**
- Francia
 - Italia
 - España
- 20. Se entiende por RORO en el transporte marítimo:**
- Al sistema por el cual una embarcación transporta cargamento rodado, ya sean automóviles, camiones o autobuses
 - Al sistema por el cual una embarcación además de transportar cargamento rodado también transporta pasajeros
 - Al sistema por el cual una embarcación transporta contenedores que necesitan una grúa para cargar y descargar el cargamento.
- 21. Es una marca de la compañía de cruceros Carnival Corporation Ltd:**
- Costa cruceros
 - Tui Cruises
 - Silversea
- 22. La primera agencia de viajes virtual fue:**
- eDreams
 - Destinia
 - Expedia
- 23. Una agencia de viajes situada dentro de una empresa se conoce como:**
- Agencia subrogada
 - Implant
 - Agencia implantada
- 24. Según las comodidades de la unidad de alojamiento, encontramos:**
- Habitación con vistas y sin vistas
 - Habitación con todo incluido
 - Habitación especial y suite
- 25. Señala la afirmación correcta:**
- Los alojamientos disponen de múltiples tarifas, con el fin de optimizar ingresos
 - Los alojamientos tienen dos tarifas: según cliente y según temporada
 - Los alojamientos tienen dos tarifas: tarifa tradicional y tarifa corporativa
- 26. Los viajes vinculados:**
- Generan tantos contratos para el cliente como proveedores incluyan
 - Generan un único contrato para el cliente
 - No generan ningún contrato
- 27. Diseñan la cobertura y características del seguro:**
- Clientes
 - Agencias de viajes mayoristas
 - Compañías de seguros
- 28. Señale la opción correcta sobre los sistemas globales de distribución:**
- Los sistemas globales de distribución ofrecen información tanto de la disponibilidad de los vuelos aéreos como de otros servicios turísticos
 - Los sistemas globales de distribución no permiten emitir billetes de avión
 - Los sistemas globales de distribución sólo operan con agencias de viajes mayoristas
- 29. El tipo de cliente cuyo objetivo principal es la gastronomía, probar nuevos sabores y vivir experiencias gastronómicas se conoce como:**
- Deluxe
 - Foodie
 - Sibarita

- 30. La generación más relacionada con las nuevas tecnologías es:**
- Baby boomers
 - Millennials
 - Generación Z
- 31. Reforzar la cooperación entre agentes es una posible solución a los problemas de la característica del producto turístico de:**
- Interdependencia
 - Variabilidad
 - Intangibilidad
- 32. Las técnicas de "revenue" son una posible solución a los problemas de la característica del producto turístico de:**
- Caducidad
 - Interdependencia
 - Intangibilidad
- 33. El producto que mayor margen de beneficio aporta a las agencias de viajes es:**
- El viaje organizado a la oferta
 - El viaje organizado a la demanda
 - La venta de billetes de avión
- 34. En una conversación estándar, el impacto de la comunicación verbal es del...**
- 65%
 - 55%
 - 35%
- 35. La háptica es:**
- La ciencia que se ocupa del tacto
 - Todo aquello que acompaña al lenguaje verbal
 - La proximidad física entre el emisor y el receptor
- 36. El expediente de servicios es un documento que se rellena en la fase de:**
- Preparación
 - Presentación
 - Argumentación
- 37. Un ejemplo de negociación indirecta:**
- Corresponsal
 - Agente personal
 - Oficina propia
- 38. En una negociación, figura del equipo negociador que se ocupa de que la negociación no se desvirtúe, reconduciendo en todo momento:**
- Líder
 - Amigo
 - Resumidor
- 39. El asesoramiento en la venta se realiza en las fases de:**
- Preparación y Argumentación
 - Presentación y apertura y Argumentación
 - Preparación y Presentación y apertura
- 40. Es un documento de prestación del servicio:**
- El presupuesto
 - El bono
 - La factura