



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 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: 385	Denominación completa del módulo profesional: Servicios de Información turística

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 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

- 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

--

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

1. **Con la llegada de la II República, el Patronato Nacional de Turismo se transforma en.....**
 - a. Comisaría Regia del Turismo
 - b. Dirección General de Turismo
 - c. Comisión Nacional de Turismo

2. **La Ley 50/1984 de 31 de Diciembre, Presupuestos Generales del Estado para 1985, en su capítulo II, artículo 87 recoge la creación de.....**
 - a. FRONTUR
 - b. INE
 - c. INPROTUR

3. **El Parlamento Europeo, mediante una resolución han decidido crear la 1ª Marca turística única de Europa como Destino Turística.**
 - a. Verdadero
 - b. Falso

4. **La Dirección General Instituto de Turismo de España se divide en las siguientes secretarías:**
 - a. Secretaría Conferencia sectorial de Turismo, Secretaría Consejo Español de Turismo y Comisión Interministerial de Turismo.
 - b. Secretaría General de Marketing exterior de Turismo, Secretaría General de Estrategias y Servicios del sector turístico, Secretaría del Conocimiento y Estudios turísticos y Secretaría General de Gestión Económica Administrativa y Tecnología de la Información.
 - c. Todas son correctas

5. **¿Que dependen directamente de Turespaña?**
 - a. El INE
 - b. 33 consejerías y oficinas españolas de Turismo en el Exterior
 - c. Todas son correctas

6. **¿Todas las Comunidades Autónomas han desarrollado una normativa específica sobre sobre oficinas de información turística?**
 - a. Verdadero
 - b. Falso

7. **Los organismos oficiales que desarrollan tareas de información y de promoción turística y del patrimonio a nivel estatal son.....**
 - a. UNWTO, OACI, OCPM, , ICOMOS, UNESCO
 - b. ICEX Y la Organización del Desarrollo económico (OCDE)
 - c. Las 2 son correctas.

8. **¿A qué organismo se refieran las siglas.....OCPM?**

- a. Organización de Centro de Promoción turística Mundial
- b. Organización de Ciudades Patrimonio Mundial.
- c. Organización de Cooperación de Patrimonio Mundial

9. En el almacén de una oficina de información turística debe de haber al menos.....

- a. Un armario cerrado y estanterías resistentes con baldas ancladas a la pared.
- b. Varios armarios cerrados, estanterías resistentes con baldas a varias alturas ancladas por la pared.
- c. Material típico de oficina, pero es obligatorio dejar un espacio libre en el centro de 2x2.

10. En una oficina de turismo no debe haber barreras arquitectónicas, para ello las puertas de acceso a la zona de atención al público debe tener una anchura de.....

- a. 120 cm
- b. 90 cm
- c. 100 cm

11. Las siguientes siglas hacen referencia SCTE a.....

- a. Instituto Calidad turística España
- b. Sistema de Calidad Turística España
- c. Sistema de Calidad Turística Europea

12. ¿ Quién es el órgano encargado de revisar las acciones correctivas para obtener el certificado de “ Q Calidad Turística”

- a. Comité de certificación Sectorial
- b. AENOR
- c. Ninguna es correcta

13. ¿ A qué organismo solicitamos información sobre la Marca turística “ Q de Calidad” si queremos disponer de dicho distintivo en nuestra oficina de información turística ¿

- a. AENOR
- b. ICTE
- c. SCTE

14. ¿ Que distintivo se obtiene una vez cumplidos los requisitos que solicita el SICTED?

- a. Compromiso de Calidad Turístico
- b. Q Calidad
- c. Certificado ISO

15. De donde emana el “ Programa Anfitriones”.

- a. ICTE
- b. ISO

c. OCDE

16. Las principales diferencias entre una oficina de información turística y un punto de información son.....

- a. Dimensiones y el espacio y amplitud de funciones.
- b. La permanencia en el tiempo.
- c. Las dos son correctas

17. Las oficinas de turismo y los puntos de información tienen diferentes funciones

- a. Verdadero
- b. Falso

18. En las oficinas de información turística se debe tener un mostrador a doble altura para mejorar la accesibilidad, la parte más baja ha de tener una altura no superior a....

- a. 90 cm
- b. 76 cm
- c. 1 metro

19. El modelo Servqual de Calidad de Servicio funciona

- a. Realizando una serie de cuestionarios para cumplir unos parámetros de calidad.
- b. Reduce las discrepancias entre se encuentran entre el servicio ofrecido y el esperado
- c. Las 2 respuestas son correctas .

20. Las 5 dimensiones del cuestionario Servqual son.....

- a. Puntualidad, Seguridad, Limpieza, empatía y accesibilidad.
- b. Sistema de organización interna, empatía, accesibilidad, soporte físico y soporte humano.
- c. Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

21. Sí un turista extranjero acude a nuestra oficina de información turística a poner una reclamación a un establecimiento turístico generalmente deberemos remitirle a....

- a. Oficina Municipal de Información al Consumidor.
- b. Realizaremos nosotros la reclamación.
- c. Las dos son correctas.

22. Las oficinas de información turística deben de tener

- a. Hojas de reclamaciones y entregarlas si las solicitan de no hacerlo sería motivo de sanción.
- b. Es recomendable tener hojas de reclamaciones pero no obligatorio.
- c. Es obligatorio tenerlas y siempre que el reclamante la presente tiene razón.

23. Una hoja de reclamaciones es obligatorio que lleve

- a. Sello de la empresa o firma del prestatario del servicio.

- b. El código de barras de la empresa prestataria del servicio.
- c. El código QR de la empresa prestataria del servicio.

24. Cuales de las siguientes fuentes de información son de Indicadores Turísticos

- a. Balantur y Coyuntur.
- b. Egatur y Familitur.
- c. Las 2 son correctas

25. Cuáles de las siguientes fuentes de información son de Análisis turísticos.

- a. INE y España en Europa.
- b. Frontur
- c. Las 2 son correctas