

Pruebas para la obtención de títulos de Técnico y Técnico Superior

Convocatoria correspondiente al curso 2024-2025

(Resolución de 19 de diciembre de 2024 de la Dirección General de Educación Secundaria, Formación Profesional y Régimen Especial)

DATOS DEL ALUMNO			FIRMA
APELLIDOS:			
Nombre:	D.N.I./ N.I.E.	Fecha:	
Código del ciclo: HOTM02	Denominación completa del título: TÉCNICO EN SERVICIOS EN RESTAURACIÓN		
Clave o código del módulo: 07 - 0155	Denominación completa del módulo profesional: TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN		

INSTRUCCIONES GENERALES PARA LA REALIZACIÓN DE LA PRUEBA
<ul style="list-style-type: none">- Cumplimentar los datos del aspirante antes del examen y firmar en todas las hojas que se entreguen.- Tener disponible el DNI o documento identificativo equivalente en la mesa.- Señalar y escribir con tinta indeleble, que no sea roja, las respuestas y su desarrollo. No utilizar lápiz.- Si se ha de rectificar una respuesta, trazar un aspa o tachar con una línea horizontal. No utilizar líquido corrector (Tippex).- Utilizar solamente el papel facilitado por el examinador.- Se dispone de 60 minutos para la realización de la prueba.- Cada pregunta tipo test tiene una única respuesta correcta.
CRITERIOS DE CALIFICACIÓN Y VALORACIÓN
<p>Indíquese:</p> <ul style="list-style-type: none">- Cada una de las preguntas tipo test correctamente contestadas sumará 0,25 puntos.- Cada respuesta incorrecta penalizará $\frac{1}{3}$ de una respuesta correcta, lo que supone que cada tres preguntas incorrectas se anulará una respuesta correcta.- Las preguntas tipo test no contestadas no penalizan.

CALIFICACIÓN
.....

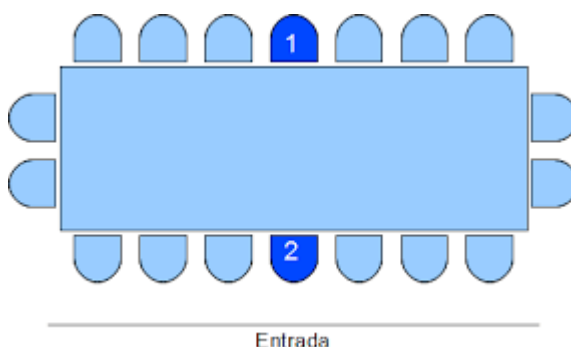
DATOS DEL ALUMNO			FIRMA
APELLIDOS:			
Nombre:	D.N.I./ N.I.E	Fecha:	

CONTENIDO DE LA PRUEBA:

- De los elementos básicos de la comunicación, el código...**
 - Es la situación o circunstancias en las que se emite el mensaje, y que afectan tanto al emisor como al receptor
 - Es la respuesta del receptor cuando recibe el mensaje
 - Ninguna de las anteriores
- Las suposiciones (imaginar que la otra persona piensa lo mismo sobre el contenido de lo que se comunica) supone una barrera en el proceso de comunicación de tipo...**
 - Interno
 - Externo
 - Fisiológico
- Una disfunción corporal que impide emitir o recibir un mensaje con claridad y precisión puede provocar una barrera en el proceso de comunicación de tipo fisiológico...**
 - Verdadero
 - Falso
- Según la dirección, la comunicación puede ser...**
 - Verbal o no verbal
 - Interna o externa
 - Vertical, horizontal o diagonal
- La comunicación vertical ascendente...**
 - Es la que fluye de abajo a arriba, y cuyo fin es, entre otros, comunicar a los empleados las políticas y objetivos de la empresa
 - Es la que fluye de abajo a arriba, y cuyo fin es, entre otros, informar a los superiores de los resultados obtenidos por los trabajadores
 - Ambas respuestas son correctas
- Entendemos por asertividad...**
 - La habilidad para experimentar los sentimientos de otro como si fueran propios
 - La capacidad para expresar lo que se siente, piensa, cree o se necesita sin ofender a otros
 - La capacidad de escuchar con atención y cuidado, tratando de comprender lo que nos dice nuestro interlocutor
- El estilo de comunicación agresivo, ¿qué características presenta en su conducta no verbal?**
 - Mirada fija, voz alta y habla rápida
 - Mirada desviada, voz templada y habla atropellada
 - Voz conversacional, postura firme y habla fluida
- El vocabulario es más sencillo y limitado en el lenguaje oral que en el escrito.**
 - Verdadero
 - Falso
- El “eye tracking” consiste en evaluar las veces que el cliente mira con gesto de desconfianza.**
 - Verdadero
 - Falso
- La... hace referencia a las distancias medibles entre las personas cuando interactúan entre sí.**
 - Asertividad
 - Proxémica
 - Ninguna de las anteriores

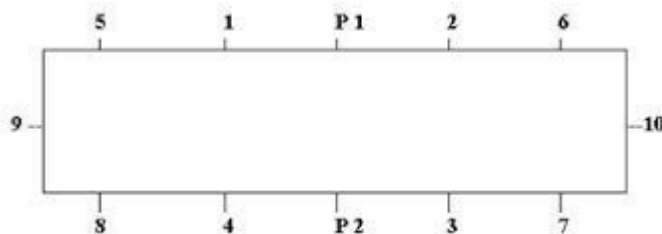
11. **¿Qué es el NFC (Near Field Communication) y para qué se utiliza?**
- a) Es una tecnología de comunicación inalámbrica de largo alcance que sirve para mantener el contacto con los clientes
 - b) Es una tecnología de comunicación inalámbrica de corto alcance, que se utiliza principalmente para el pago, aunque tiene otras aplicaciones posibles en hostelería
 - c) Ambas son correctas
12. **Al tratar con clientes groseros...**
- a) Debemos mostrar una actitud cortés, empática y asertiva
 - b) Debemos "ponerlo en su sitio", utilizando su misma forma de hablar
 - c) Debemos pedirle que vuelva en unos minutos, cuando se haya calmado
13. **El cliente impulsivo...**
- a) Sabe lo que quiere
 - b) Responde con evasivas
 - c) Cambia de opinión con facilidad
14. **A la hora de tratar con un cliente desconfiado...**
- a) Debemos mantener la calma y respetar sus ideas
 - b) Debemos buscar puntos comunes que le den confianza en nosotros
 - c) Ambas son correctas
15. **¿Qué son los clientes activos?**
- a) Aquellos que realizan consumos con cierta regularidad
 - b) Aquellos que en la actualidad están consumiendo, o que lo hicieron dentro de un periodo corto de tiempo
 - c) Aquellos que realizan consumos en un volumen que está dentro del promedio general
16. **El servicio que se corresponde con las expectativas realistas que tiene el cliente sobre él se conoce como...**
- a) Servicio deseado
 - b) Servicio adecuado
 - c) Servicio esperado
17. **El cliente del siglo XXI exige una comunicación en cualquier lugar, momento y a través de cualquier medio para ser fidelizado.**
- a) Verdadero
 - b) Falso
18. **La venta sugestiva...**
- a) Es una forma sutil de venta
 - b) Un ejemplo sería cuando se nos sugiere un vino en un restaurante, antes de saber si nos apetece o no
 - c) Ambas son correctas
19. **El merchandising es el marketing aplicado al punto de venta, en nuestro caso el local.**
- a) Verdadero
 - b) Falso
20. **El vendedor profesional debe centrarse en cerrar la venta, y no en satisfacer las necesidades del cliente.**
- a) Verdadero
 - b) Falso
21. **Las siglas SCTE significan...**
- a) Servicio de Comunicación Turística Español
 - b) Sistema de Calidad Turística Empresarial
 - c) Sistema de Calidad Turístico Español
22. **El modelo EFQM de excelencia...**
- a) Se utiliza para la autoevaluación de la evaluación y la puesta en marcha de planes de mejora
 - b) Se certifica por un tercero (empresa auditora)
 - c) Ninguna de las anteriores
23. **Ante una queja que se produce por una equivocación por parte de la empresa debemos...**
- a) Indicar el compañero que cometió el error y asegurar que se le llamará la atención
 - b) Intentar evitar que el cliente sea consciente de nuestra responsabilidad en el fallo, para no perder credibilidad
 - c) Pedir disculpas y explicar lo sucedido

24. Ante una queja en la que sabemos que tenemos razón, y no estamos de acuerdo con el cliente...
- Debemos acceder siempre a las demandas del cliente, aunque no tenga razón
 - Debemos mostrar empatía, pero no pedir disculpas
 - Ambas son correctas
25. En el caso de una reclamación, a diferencia de la queja, debe quedar constancia de la misma, y el cliente siempre solicita una solución y/o compensación.
- Verdadero
 - Falso
26. ¿Cuál de los siguientes no es un comportamiento adecuado ante una reclamación?
- Hablar siempre en presente para reflejar una acción inmediata
 - No dar información sobre el lugar en el que deben formalizar la reclamación
 - Evitar los términos técnicos para mejorar la comprensión
27. ¿Qué es una OMIC?
- Un servicio municipal de atención directa y gratuita al que los ciudadanos pueden acudir ante problemas como consumidores
 - Un sistema de gestión de la calidad, basado en el cumplimiento de una norma y una certificación externa
 - Ninguna de las anteriores
28. Un CRM sirve para...
- Tener información personal y de contacto de nuestros clientes
 - Identificar a los clientes más valiosos
 - Ambas son correctas
29. El sistema arbitral de consumo consiste en una app móvil en la cual los clientes expresan y comparten con otros potenciales clientes aquellos establecimientos con los cuales han tenido problemas.
- Verdadero
 - Falso
30. Una acción necesaria para eliminar las causas de una queja o reclamación constituirá una...
- Acción preventiva
 - Acción evitativa
 - Acción correctiva
31. En actos breves (menos de 30 minutos) y al aire libre, la presidencia más idónea sería...
- Una presidencia sentada
 - Una presidencia de pie
 - Ninguna de las anteriores
32. Cuando colocamos una doble presidencia en el centro de los extremos largos de la mesa, tal y como muestra la imagen, hablamos de...
- Una presidencia francesa
 - Una presidencia inglesa
 - Una presidencia italiana



33. La mesa redonda admite presidencias a la francesa o a la inglesa.
- Verdadero
 - Falso

34. La precedencia es el lugar que le corresponde ocupar a una persona debido a sus características cuando acude a un acto público al que asisten más personas.
- Verdadero
 - Falso
35. Si tuviéramos que colocar tres banderas en alternancia... ¿Qué posición ocuparía la más importante?
- La derecha, desde el punto de vista del espectador
 - La izquierda, desde el punto de vista del espectador
 - La central
36. ¿Cuál es el tratamiento abreviado que se debe utilizar en el caso de la Princesa de Asturias?
- S.M.
 - S.A.R.
 - S.E.
37. En la siguiente imagen vemos...



- Un sistema cartesiano anglosajón de dos presidencias
 - Un sistema de reloj francés de dos presidencias
 - Ninguna de las anteriores
38. En un acto desprotocolizado no se hace reserva alguna de asiento, sólo en la presidencia..
- Verdadero
 - Falso
39. En España, es costumbre que la bandera de la UE ondee la última de las banderas oficiales.
- Verdadero
 - Falso
40. La vexilología estudia los diferentes tipos de saludos protocolarios.
- Verdadero
 - Falso