

## Pruebas para la obtención de títulos de Técnico y Técnico Superior Convocatoria correspondiente al curso 2023-2024

(Resolución de 29 de diciembre de 2023 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: (1) <b>HOTS01</b>	Denominación completa del título: (1) <b>TÉCNICO SUPERIOR EN GESTIÓN DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS</b>
Clave o código del módulo: (1) <b>0172</b>	Denominación completa del módulo profesional: (1) <b>PROTOCOLO Y RELACIONES PÚBLICAS</b>

INSTRUCCIONES GENERALES PARA LA REALIZACIÓN DE LA PRUEBA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimentar los datos del aspirante antes del examen y firmar en todas las hojas que se entreguen.</li> <li>• Aportar DNI, NIE o PASAPORTE original. No admitiendo fotocopia del mismo.</li> <li>• 2 bolígrafos azules indelebles (no se admitirá ningún otro color ni el uso de lapicero; así como el uso de corrector ortográfico Tipp-ex o similar).</li> <li>• Si se ha de rectificar una respuesta, trazar un aspa y volver a escribir la opción definitiva. La pregunta que contenga dos respuestas será anulada.</li> <li>• Se utilizará solamente el papel facilitado por el examinador.</li> <li>• No se puede utilizar material de consulta, ni tener aparatos electrónicos inteligentes.</li> <li>• Calculadora no programable (queda prohibida la utilización de teléfono móvil).</li> <li>• Todos los aspirantes deberán presentarse con <b>15 minutos</b> de antelación a la hora señalada en el calendario de pruebas libres para cada módulo profesional.</li> <li>• Una vez COMENZADO el examen NO SE PERMITIRÁ LA ENTRADA DE NINGÚN CANDIDATO al aula.</li> </ul>
CRITERIOS DE CALIFICACIÓN Y VALORACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Examen tipo test de 40 preguntas, con “respuesta múltiple” y/o “verdadero o falso”, donde el aspirante deberá elegir la opción correcta entre cuatro respuestas posibles, (contenido teórico-práctico).</li> <li>• Sólo se admitirá una respuesta por pregunta; invalidando aquellas respuestas que den lugar a confusión, por lo que se entenderá errónea la respuesta.</li> <li>• El aspirante deberá contestar en la tabla final de respuestas. Solamente se corregirá esa tabla.</li> <li>• El tiempo máximo de realización de la prueba será de <b>1 hora y 10 minutos</b>. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Cada respuesta contestada correctamente sumará 0,25.</li> <li>○ Cada respuesta contestada erróneamente restará 0,125.</li> <li>○ Las preguntas no contestadas ni suman ni restan.</li> </ul> </li> <li>• Una vez comenzada la prueba no se admitirá la entrada a la misma.</li> <li>• Para superar la prueba será necesario alcanzar una puntuación igual o superior a 5.</li> </ul>

(1) Consignense las denominaciones exactas y los códigos reflejados en el anexo 1.a o 1.b de las presentes instrucciones.

CALIFICACIÓN
.....

1. **¿Qué tipo de actos engloba el protocolo institucional?**
  - a. Los organizados por la Corona y la Administración del Estado
  - b. Los organizados por comunidades locales
  - c. Los organizados por la Administración y con posible participación empresarial
  - d. Todas son correctas
  
2. **¿Qué elementos están regulados en el protocolo institucional?**
  - a. Símbolos representativos como banderas, escudos e himnos
  - b. Precedencias de instituciones
  - c. Precedencia de autoridades
  - d. Todas son correctas
  
3. **Según el protocolo de la UE, las banderas de los países miembros se colocan normalmente según:**
  - a. El orden alfabético, respetando el idioma del país para la inicial
  - b. El orden alfabético, según el nombre del país en inglés
  - c. El orden de antigüedad de la creación de la bandera
  - d. El orden de antigüedad del Estado de la Nación
  
4. **¿Cómo es el tratamiento protocolario para el Presidente del Gobierno?**
  - a. Ilustrísimo Señor
  - b. Excelentísimo Señor
  - c. Señoría
  - d. Don
  
5. **Señala la respuesta INCORRECTA**
  - a. Si solo hay un himno, sonará al principio de la ceremonia
  - b. Si el himno tiene que sonar al inicio del acto público, el primero será el nacional
  - c. Si está previsto sonar al final del acto, el último será el nacional
  - d. La versión breve del himno español es de 27 segundos
  
6. **En la precedencia en los actos oficiales públicos, en las comunidades autónomas prevalece la antigüedad oficial de publicación de su Estatuto de Autonomía.**
  - a. Verdadero
  - b. Falso
  
7. **La presencia de un representante de la administración en la inauguración de un hotel emblemático, define al acto como:**
  - a. Un acto empresarial
  - b. Un acto institucional
  - c. Un acto mixto
  - d. Un evento particular

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

8. Los regalos para la Administración deben rechazarse si éstos exceden del valor razonable de la mera cortesía.

- a. Verdadero
- b. Falso

9. El nivel denominado seguridad máxima para escoltas en vehículos motorizados se compone de:

- a. Un único escolta en un único coche
- b. Un conjunto de automóviles unidos, con seguridad, séquito y anfitriones
- c. Un vehículo de escolta delante y otro detrás
- d. Un vehículo de escolta delante y dos detrás

10. ¿Sobre qué elementos es recomendable informarse previamente como anfitrión de un acto?

- a. Historia de la empresa/invitados
- b. Personalidad del invitado
- c. Gustos de los invitados
- d. Todas son correctas

11. En una presentación por parte del anfitrión de dos invitados, teóricamente debe realizarse:

- a. Primero se presenta al de menor rango y luego al de mayor rango
- b. Primero se presenta al de mayor rango, y luego al de menor rango
- c. Se presentan ellos mismos
- d. No hay un orden establecido de presentación

12. Por respeto a las normas de cortesía, en un acto privado realizado a las 20h para la entrega de unos premios, la etiqueta será:

- a. Corbata blanca
- b. Corbata negra
- c. Chaqué o uniforme
- d. Frac o uniforme

13. En el chaqué está permitido corbata color gris plata o pajarita de colores oscuros y se caracteriza por el chaleco liso.

- a. Verdadero
- b. Falso

14. El frac es la etiqueta por excelencia para eventos considerados de gran gala, y se caracteriza por llevar el cuello de la camisa subido.

- a. Verdadero
- b. Falso

**15. La herramienta gráfica que se utiliza para planificar y programar tareas necesarias en un evento a lo largo de un periodo de tiempo determinado, se denomina:**

- a. Diagrama de Porter
- b. Diagrama de Gall
- c. Diagrama de Gant
- d. Diagrama temporal

**16. Si el anfitrión cede su lugar al invitado de honor:**

- a. El invitado de honor toma el lugar del anfitrión en la mesa presidencial
- b. El invitado de honor se debe sentar frente al anfitrión, de espaldas a la puerta
- c. El anfitrión se sienta a la izquierda del invitado de honor
- d. Ninguna es correcta

**17. En la evaluación de un evento, se debe**

- a. Valorar los resultados entre lo programado y lo ejecutado
- b. Analizar la repercusión mediática
- c. La a y b son correctas
- d. Reflejar todo únicamente de manera explicativa

**18. Las relaciones públicas deben acordar una relación positiva y adecuada con sus públicos para lograr el entendimiento mutua, la confianza y la credibilidad.**

- a. Verdadero
- b. Falso

**19. ¿Qué tipo de público son los accionistas para las relaciones públicas?**

- a. Público externo
- b. Público interno
- c. Público social
- d. Público objetivo

**20. ¿Qué tipo de público son los clientes para las relaciones públicas?**

- a. Público externo
- b. Público interno
- c. Público social
- d. Público subjetivo

**21. Averiguar los hechos, identificar y segmentar al público al que la empresa se va a dirigir, ¿en qué fase de las relaciones públicas se encuentra?**

- a. Planificación
- b. Comunicación
- c. Análisis de la situación
- d. Seguimiento de la situación

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

**22. La elección de los medios más idóneos para llegar al público al que la empresa se quiere dirigir, ¿en qué fase de las relaciones públicas se encuentra?**

- Planificación
- Comunicación
- Análisis de la situación
- Seguimiento de la situación

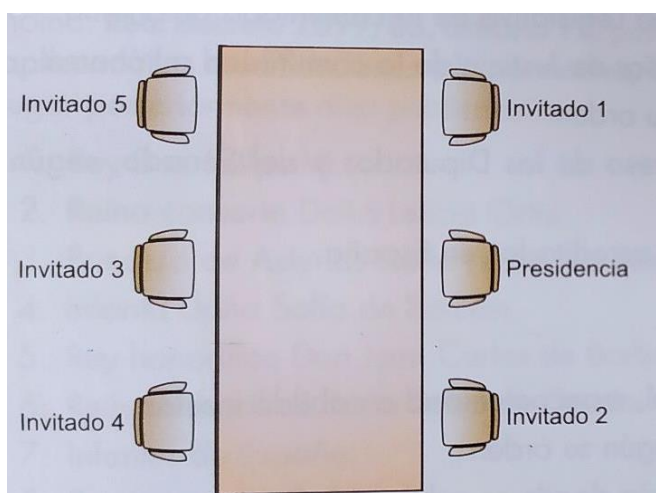
**23. ¿Cuál es el orden de colocación de las banderas? Selecciona la respuesta correcta, según está viendo las banderas de izquierda a derecha. Los números indican las normas de colocación y precedencia.**



- 1, 2 y 3
- 3, 1 y 2

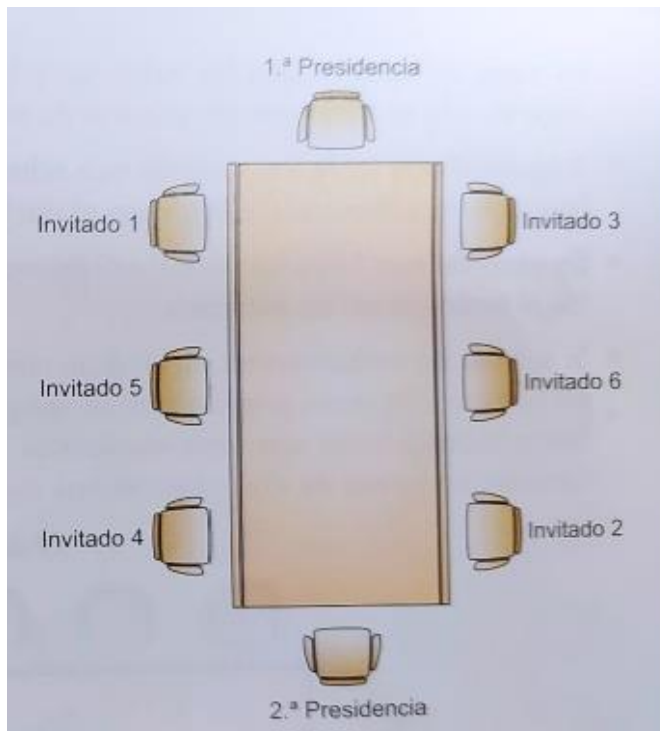
- 2, 3 y 1
- 2, 1 y 3

**24. ¿ A qué sistema de presidencia y a qué sistema de colocación de invitados corresponde la siguiente imagen?**



- Sistema de reloj anglosajón de una presidencia
- Sistema de reloj anglosajón de dos presidencias
- Sistema de reloj francés de una presidencia
- Sistema cartesiano francés de una presidencia

**25. ¿A qué sistema de presidencia y a qué sistema de colocación de invitados corresponde la siguiente imagen?**



- a. Sistema de reloj anglosajón de dos presidencias
- b. Sistema cartesiano anglosajón de dos presidencias
- c. Sistema de reloj francés de dos presidencias
- d. Sistema cartesiano francés de dos presidencias

**26. La identidad corporativa es el ser de la empresa, la expresión de su personalidad, el conjunto de valores, la filosofía y su trayectoria, entre otros elementos.**

- a. Verdadero
- b. Falso

**27. La identidad corporativa que representa un estilo visual en el cuál se deja claro cuál es la empresa matriz, pero las empresas subsidiarias tienen estilo propio, se denomina:**

- a. Identidad monolítica
- b. Identidad de marca
- c. Identidad solapada
- d. Identidad respaldada

**28. Aquella imagen que realmente percibe el público final de una empresa, se denomina:**

- a. Ideal
- b. Proyectada
- c. Adecuada
- d. Real

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

**29. Selecciona aquella modalidad de atención al cliente que represente un contacto directo.**

- a. Teléfono
- b. Mail
- c. Atención en el mostrador
- d. Todas son correctas

**30. Según la forma de actuar, ¿cómo se denomina aquel cliente que conoce el producto a la perfección y exige una información técnica y profesional?**

- a. Cliente tranquilo
- b. Cliente de negocios
- c. Cliente práctico
- d. Cliente experimentado

**31. Según la personalidad, ¿cómo se denomina aquel cliente que busca prestigio social y pertenencia a un grupo privilegiado, busca imagen y marca y agradece un trato preferente?**

- a. Cliente experimentado
- b. Cliente locuaz
- c. Cliente mundano
- d. Cliente práctico

**32. Un grupo nominal...**

- a. Es una técnica de dinamización grupal en la que se hace una puesta en común en un ambiente relajado, favoreciendo la participación espontánea, en un breve periodo de tiempo.
- b. Es una técnica de dinamización grupal en la que se presenta un problema a un grupo y cada uno llega a una solución de manera independiente, para después intercambiar sugerencia y fomentar la discusión
- c. Es una técnica de dinamización grupal en la que sus miembros han sido escogidos por su experiencia y destreza, se les entrega cuestionarios y se les pide una evaluación de un problema para luego analizarlo.
- d. Ninguna es correcta

**33. Un grupo cerrado está compuesto por miembros que no se conocen con anterioridad**

- a. Verdadero
- b. Falso

**34. Determina qué expresión puede estimular en mayor medida la comunicación:**

- a. Podría usted, por favor...
- b. Usted tiene que...
- c. ¿Cuál es el problema?...
- d. No cuelgue...

**35. ¿Qué barreras y dificultades comunicativas nos podemos encontrar en una situación de atención al cliente?**

- a. Señales no verbales
- b. Lenguaje técnico
- c. Demasiada información
- d. Todas son correctas

**36. Según el Real Decreto 1560/1997 por el que se regula el himno de España,**

- a. La versión breve dura 30 segundos
- b. La versión breve dura 27 segundos
- c. Hay una versión breve, una íntegra y otra para ocasiones especiales
- d. La versión para ocasiones especiales dura 51 segundos

**37. Señala la respuesta INCORRECTA**

- a. El protocolo precisa de cierta flexibilidad
- b. Si existen dudas ante una precedencia, es mejor equivocarse por exceso que por defecto.
- c. La precedencia de actos públicos, según el Real Decreto 2099/1983 de Precedencia en el Estado, se establece según tres criterios: el rango individual, el rango empresarial y el rango diputacional.
- d. El protocolo regula el comportamiento humano y las relaciones, el orden o los usos y costumbres a seguir en un acto, entre otros.

**38. ¿Cuál de las siguientes actuaciones no se considera negativa para conseguir una buena escucha activa?**

- a. Hacer un resumen de lo que nos ha dicho el interlocutor
- b. Poner cara de interés para que la otra persona no perciba que hemos desconectado un rato
- c. Considerar que el interlocutor sabe menos que nosotros
- d. Interrumpir mientras el otro hablar para darle nuestra opinión

**39. La Kinesia se ocupa del estudio de:**

- a. Las distancias que se producen entre las personas en los procesos comunicativos
- b. El lenguaje corporal en el proceso comunicativo
- c. Las técnicas de comunicación oral
- d. El lenguaje verbal



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

**40. Al hacer una reclamación, el cliente:**

- No es necesario identificarse, como en las sugerencias, y, no es necesario pagar el importe de la factura.
- Es necesario identificarse y hay que aportar la documentación necesaria que respalda dicha reclamación
- Hay que aportar la documentación necesaria que respalda dicha reclamación, sin ser necesario identificarse
- Ninguna es correcta

**PLANTILLA DE RESPUESTAS**

Número de pregunta	RESPUESTAS			
	A	B	C	D
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				

25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				
36				
37				
38				
39				
40				