



## 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)	Denominación completa del título: (1): <b>GESTIÓN DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS</b>
Código del módulo: (1)	Denominación completa del módulo profesional: (1): <b>RECEPCIÓN Y RESERVAS</b>

INSTRUCCIONES GENERALES PARA LA REALIZACIÓN DE LA PRUEBA
<ul style="list-style-type: none"><li>- Complimentar los datos del aspirante antes del examen y firmar en todas las hojas que se entreguen.</li><li>- Tener disponible el DNI en la mesa.</li><li>- Señalar y escribir con tinta azul indeleble. No se puede usar lapiceros.</li><li>- Si se ha de rectificar una respuesta, trazar un aspa y volver a escribir la respuesta correcta. La pregunta que contenga dos respuestas será anulada al igual que la que no esté escrita con claridad. No utilizar corrector (Tipp-ex o similar).</li><li>- Utilizar solamente el papel facilitado por el examinador.</li><li>- Se pueden usar solamente calculadoras no programables</li><li>- No se puede utilizar material de consulta ni aparatos electrónicos inteligentes.</li><li>- La contestación a cada pregunta se hará en la tabla final del examen, solo se corregirá dicha tabla.</li><li>- La prueba tendrá una duración total de 60 minutos.</li></ul>
CRITERIOS DE CALIFICACIÓN Y VALORACIÓN
<ul style="list-style-type: none"><li>- Cada pregunta tendrá un valor de 0,33 puntos.</li><li>- En las preguntas tipo test habrá 4 opciones de respuesta, pero solamente una de ellas será la correcta.</li><li>- Las preguntas sin respuesta ni sumarán ni restarán puntuación y cada respuesta tipo test errónea se penalizará restando media pregunta acertada. (-0,16)</li><li>- Para superar el módulo la puntuación deberá alcanzar un mínimo de 5 puntos sobre un máximo de 10.</li></ul>

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

CALIFICACIÓN
.....

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

1.- Las partes fundamentales de la estructuración de las organizaciones según Mintzberg (1985) son:

- A. Ápice estratégico
- B. Línea media
- C. Núcleo operativo
- D. Todas son correctas

2.- A medida que aumenta el tamaño y la complejidad de una empresa, se irán delegando las funciones de forma jerárquica, de modo que aquellos puestos de trabajo cuyas funciones sean semejantes se agruparán en departamentos. Cada uno de ellos contará con un responsable que tendrá delegada la autoridad y será la persona encargada de supervisar, organizar y coordinar el trabajo. Es lo que se conoce como...

- A. Organización centralizada
- B. Organización básica
- C. Organización estructural
- D. Organización descentralizada

3.- Realizar de manera cualificada y responsable la dirección, el control y seguimiento del conjunto de tareas que se desarrollan en el Departamento de Recepción es una función básica de la prestación laboral del...

- A. Recepcionista
- B. Conserje
- C. Ayudante de recepción
- D. Jefe de Recepción

4.- Dentro del subdepartamento de Back Office encontramos el departamento de...

- A. Mostrador
- B. Conserjería
- C. Caja
- D. Ninguna de las anteriores es correcta

5.- Indica el programa de gestión que permite elaborar una base de datos de clientes estructurada de tal forma que permita acceder a aquella información de interés para enfocar los planes de marketing de forma selectiva y eficaz, permitiendo visualizar los datos históricos de precios, ofertas y volumen de ventas

- A. GDS
- B. PMS
- C. CRM
- D. ERP

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

6.- OTA son siglas que significan...

- A. Agencias de viajes online
- B. Sistemas de reservas propios del establecimiento
- C. Centrales de reservas ajenas
- D. Implant

7.- Los huéspedes de un hotel que acuden sin reserva previa directamente al establecimiento y solicitan habitación se conocen como...

- A. Particulares
- B. Walk-in
- C. De paso
- D. B y C son correctas

8.- Las camas *queen size* tienen un ancho de...

- A. 1,35 m
- B. 1,50 m
- C. 1,90 m
- D. 2 m

9.- Una estancia que ocupa la última planta del edificio, por lo que además de la habitación, baño y salón, incluye terraza, chimenea, *jacuzzi*, piscina, hilo musical, bar privado, solárium...Constituye todo un apartamento de lujo y se conoce como...

- A. *Suite*
- B. *Junio Suite*
- C. *Penthouse*
- D. Habitación *connecting*

10.- En un establecimiento hotelero las tarifas de los servicios sueltos son: Habitación doble 80€; habitación individual 50€; Desayuno 8€; Comida 15€ y cena 15€. Calcula el precio de una pensión completa:

- A. 38€
- B. 32,3€
- C. 28€
- D. 23€

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

11.- Un hotel de 350 habitaciones, cuya tarifa *rack* para la habitación doble es de 90€, ha vendido 270 habitaciones a los siguientes precios: 100 habitaciones a 50€; 50 a 55€; 60 a 70€ y 60 a 90€. Calcula el *Yield Management*.

- A. 0,77
- B. 0,60
- C. 0,54
- D. 0,71

12.- Es un panel provisto de tantas ranuras dobles como habitaciones tiene el alojamiento, numeradas según los números de habitaciones del establecimiento y con la descripción del tipo de habitación. En él se colocan los *slips*. Permite visualizar de forma rápida el estado de ocupación.

- A. Rack físico
- B. Cárdex
- C. Planning
- D. Tarjeta de registro

13.- Son clientes cuya entrada estaba prevista para el día anterior que no se han presentado en el hotel y no han anulado la reserva.

- A. *Walk-in*
- B. No *shows*
- C. Early client
- D. Late client

14.- Es el documento que contiene toda la información relativa a un evento que va a tener lugar en el establecimiento. Deberá transmitirse a todo el personal y se conoce como...

- A. Hoja de servicio
- B. Vale de pedido
- C. Listado de caja
- D. Comunicaciones a los departamentos

15.- La técnica de venta sugestiva para lograr maximizar el beneficio de nuestro establecimiento se conoce como...

- A. Up-selling
- B. Selling
- C. Overbooking
- D. Ninguna de las anteriores es correcta

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

16.- Cuándo una empresa abona todos los gastos y el cliente autoriza el trámite de la factura mediante su firma comprobando y confirmando así los gastos hablamos de...

- A. Abono directo por parte del cliente
- B. Pago anticipado
- C. *Full credit*
- D. Ninguna de las anteriores es correcta

17.- Una "factura" sin validez contable, con formato prácticamente idéntico al de la factura completa, que contiene todos los datos e información sobre los productos o servicios y su importe, pero no lleva número de factura se llama:

- A. Factura simplificada
- B. Factura proforma
- C. Factura rectificativa
- D. Factura electrónica

18.- Es un concepto que sirve para identificar que una habitación ha realizado el check-in una vez se ha realizado el cierre del día en el establecimiento, de forma que no se podrá realizar el vuelco del importe de esa habitación en la producción diaria, sino que se contabilizará como producción del día siguiente.

- A. Rappel
- B. Cargo
- C. Traspaso
- D. Comisión

19.- ¿Cuál de los siguientes no es un sistema de cobro a crédito?

- A. Letra de cambio
- B. Recibo normalizado
- C. Pagaré
- D. Cheque bancario

20.- ¿Cuál de los siguientes no es un medio de pago aceptado?

- A. Amex
- B. CárDEX
- C. Visa
- D. Prepago

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

21.- Las siglas SRC corresponden a:

- A. Revenue Salary Commitment
- B. Recent Software Company
- C. Responsabilidad Social Corporativa
- D. Red de Sistemas Coordinados

22.- La hoja de reclamación consta de:

- A. 1 copia
- B. 2 copias
- C. 3 copias
- D. 4 copias

23.- ¿Cuál de las siguientes nos ofrece la oportunidad de mejorar?

- A. La hoja de reclamaciones
- B. La hoja de sugerencias
- C. Las quejas
- D. Todas las anteriores son correctas

24.- Si existen discrepancias en el precio y el cliente decide poner una hoja de reclamaciones:

- A. El cliente queda exento del pago hasta que se resuelva
- B. El cliente debe abonar la factura y posteriormente reclamar
- C. El cliente abona lo que él cree justo y posteriormente el establecimiento reclamará el pago de la cantidad restante
- D. Al cliente se le tomará nota de su tarjeta de crédito para cobrarle cuando se aclare el malentendido

25.- Se denomina así a los anuncios que aparecen en los buscadores de internet, de modo que introduciendo en el navegador las palabras clave de búsqueda, muestre los contenidos relacionados:

- A. *Newsletters*
- B. *Marketing*
- C. *Adwords*
- D. *Keywords*

26.- El hotel "Suerte" ha tenido en el mes de junio los siguientes ingresos: 70.000€ por habitaciones; 24.500€ por los servicios de restauración y 3.560€ por los servicios complementarios. Sabiendo que el hotel dispone de 80 habitaciones calcula el TrevPar e indica el resultado correcto.

- A. 40,85€
- B. 50,85€
- C. 30,85€
- D. 60€

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

27.- Las reservas con las que ya se cuenta en el establecimiento y que están confirmadas se llaman:

- A. *Overbooking*
- B. *ROH*
- C. *USALI*
- D. *Under stays*

28.- Los días de antelación con respecto a la fecha prevista de llegada se conoce como:

- A. *Lead Time*
- B. *Pick up*
- C. *DBA*
- D. *A y C son correctas*

29.- En un hotel de 80 habitaciones ha habido una ocupación del 72% en el mes de junio. El precio medio de venta en ese período ha sido de 44€/hab. Calcula el RevPar e indica el resultado correcto:

- A. 40,8€
- B. 30,8€
- C. 20,8€
- D. 50,8€

30.- Es un concepto que determina el número de días de antelación de que se dispone para realizar una reserva online o de venta libre, pasados los cuales, no se muestran las habitaciones disponibles, y se debe contactar directamente con el establecimiento:

- A. *Release*
- B. *Cupo*
- C. *Cut off days*
- D. *Comisiones*

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

PREGUNTA	RESPUESTA	PREGUNTA	RESPUESTA
1		16	
2		17	
3		18	
4		19	
5		20	
6		21	
7		22	
8		23	
9		24	
10		25	
11		26	
12		27	
13		28	
14		29	
15		30	