

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) HOTS03	Denominación completa del título: (1) PROCESOS DE GUÍA Y ASISTENCIA TURÍSTICA
Clave o código del módulo: (1) 0386	Denominación completa del módulo profesional: (1) TÉCNICO SUPERIOR EN GUÍA, INFORMACIÓN Y ASISTENCIAS TURÍSTICAS

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. • Aportar DNI, NIE o PASAPORTE original. No admitiendo fotocopia del mismo. • 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). • Si se ha de rectificar una respuesta, trazar un aspa/tachar y volver a escribir la opción definitiva. La pregunta que contenga dos respuestas será anulada. • Se utilizará solamente el papel facilitado por el examinador. • No se puede utilizar material de consulta, ni tener aparatos electrónicos inteligentes. • Calculadora no programable (queda prohibida la utilización de teléfono móvil). • Todos los aspirantes deberán presentarse con 15 minutos de antelación a la hora señalada en el calendario de pruebas libres para cada módulo profesional. • Una vez COMENZADO el examen NO SE PERMITIRÁ LA ENTRADA DE NINGÚN CANDIDATO al aula.
CRITERIOS DE CALIFICACIÓN Y VALORACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> • 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). • Sólo se admitirá una respuesta por pregunta; invalidando aquellas respuestas que den lugar a confusión, por lo que se entenderá errónea la respuesta. • El aspirante deberá contestar en la tabla final de respuestas. Solamente se corregirá esa tabla. • El tiempo máximo de realización de la prueba será de 1 hora y 10 minutos. <ul style="list-style-type: none"> ○ Cada respuesta contestada correctamente sumará 0,25. ○ Cada respuesta contestada erróneamente restará 0,125. ○ Las preguntas no contestadas ni suman ni restan.

- Una vez comenzada la prueba no se admitirá la entrada a la misma.
- Para superar la prueba será necesario alcanzar una puntuación igual o superior a 5.

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

CALIFICACIÓN
.....

- 1. Selecciona el ámbito de actuación posible para un guía local:**
 - a. Una zona concreta de una ciudad
 - b. Un municipio
 - c. Un conjunto de municipios y recursos que constituyen un destino homogéneo o una ruta.
 - d. Todas son correctas
- 2. El guía acompañante tiene limitado el desplazamiento a distintos destinos en España con su grupo turístico, no pudiendo exceder de dos.**
 - a. Verdadero
 - b. Falso
- 3. El guía acompañante de tráfico receptivo es aquel que:**
 - a. Se desplaza con los turistas desde su origen hasta su destino
 - b. No se desplaza desde el punto de origen de los turistas
 - c. Se denomina también guía especializado
 - d. Ninguna es correcta
- 4. Señala la respuesta CORRECTA. Pueden informar y acompañar también:**
 - a. Los funcionarios o el personal al servicio de la Administración Pública en visitas institucionales
 - b. Los profesionales de la enseñanza que realicen actividades de información, con carácter docente y de manera ocasional, acompañando a sus alumnos, recibiendo una remuneración por el acompañamiento y la información.
 - c. Los funcionales o el personal al servicio de la Administración Pública para agencias de viajes si media un contrato mercantil.
 - d. Los profesionales de la enseñanza para grupos turísticos siempre que medie un contrato mercantil.
- 5. Una habilitación de guía en España es un título, diploma o plaza que garantiza el puesto de trabajo.**
 - a. Verdadero
 - b. Falso

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

6. Cumplir las condiciones pactadas en un contrato forma parte de la ética, mientras que mejorar las condiciones en las que se cumplen esos servicios y compensar las carencias que no se deban a negligencias forma parte del servicio.

- a. Verdadero
- b. Falso

7. Aunque no existe un código deontológico para los guías turísticos, se puede establecer en su adaptación del decálogo de turismo la siguiente afirmación:

- a. Cumplir fielmente los servicios contratados garantizando siempre la máxima calidad y excelencia en el desempeño de las funciones
- b. Promover la armonía y el respeto dentro de su grupo turístico
- c. Ofrecer información veraz, objetiva y contrastada sobre los distintos recursos.
- d. Todas son correctas.

8. Señala la respuesta INCORRECTA.

- a. Una agencia puede negociar con un guía local el ofrecer a sus usuarios un bono para disfrutar de sus servicios.
- b. Los bonos deben contener los datos de la agencia, los datos del prestatario, la fecha en la que se presta el servicio, el servicio que se contrata y el número de personas que consumen el servicio.
- c. El bono es un documento que sirve para pagar los servicios que se contratan sin que aparezca su importe.
- d. El bono es un documento que sirve para pagar los servicios que se contratan y debe aparecer el importe de los mismos.

9. El rooming list es un listado ordenado con la distribución de las habitaciones durante el viaje de un grupo. El guía puede recoger las llaves de las habitaciones correspondientes y se las entregará a cada cliente.

- a. Verdadero
- b. Falso

10. ¿Cuál es un motivo para una buena gestión del tiempo por parte de un guía local?

- a. Deben comprobarse los precios de las entradas y asegurarse el número máximo y mínimo de personas
- b. La legislación sobre transporte cuando el viaje es en autobús
- c. Tener un hilo conductor que permita elaborar un discurso
- d. Ninguna es correcta

11. Los aparatos que se utilizan como altavoces para elevar el volumen de la voz están prohibidos en muchos recursos turísticos.

- a. Verdadero
- b. Falso

12. En el caso de un guía acompañante, antes de la prestación del servicio debe:

- a. Hacer un resumen en el autobús de lo que va a hacerse
- b. Avisar a los viajeros de que no se levanten para evitar accidentes
- c. Si se llega a un restaurante, recordarles si las bebidas están incluidas
- d. Estudiar profundamente el itinerario

13. La mayoría de restaurante proveen una mesa para el conductor y los guías, incluso en un lugar apartado para que no coman con el grupo, pudiendo el guía indicar a los viajeros que tiene que realizar gestiones de algún servicio.

- a. Verdadero
- b. Falso

14. Señala la respuesta CORRECTA.

- a. Las visitas facultativas no deben cobrarse por anticipado
- b. Las visitas facultativas son aquellas que están incluidas en el paquete.
- c. Las visitas facultativas deben ser presentadas de forma atractiva y objetiva
- d. En las visitas facultativas las plazas no están nunca limitadas.

15. Las visitas opcionales que se ofertan en un crucero para realizar durante el atraque en una ciudad se denominan:

- a. Orientation tours
- b. Charabán
- c. Shore excursions
- d. Excursiones radiales

16. Con respecto a las personas con problemas auditivos, hay que poner atención a:

- a. Situaciones que puedan generar algún peligro. a la hora de cruzar una calle o indicar un desnivel
- b. Al sonido ambiental, ya que puede ser magnificado o reinterpretado por los apartados auditivos generando malestar.
- c. Los gestos y hablar mirando al público, ya que, el sentido de la vista ayuda a reconocer el movimiento de los labios, la dirección de la mirada...
- d. Todas son correctas

17. La calidad que indica la adecuación de las características del servicio diseñadas a las necesidades de los clientes, se denomina:

- a. Calidad de fabricación
- b. Calidad de diseño
- c. Calidad de adecuación
- d. Calidad de conformidad

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

18. El término logística inversa se refiere a:

- a. Los servicios que el turista necesita, solicita y consume.
- b. Las estructuras, bienes y servicios con los que cuenta un país.
- c. Al desplazamiento que deben realizar los turistas para llegar al punto de interés turístico.
- d. La necesidad de servicios que sean exclusivos para el turismo

19. Los recursos turísticos son:

- a. Todo aquello susceptible a ser utilizado por el turismo, es decir, cualquier elemento que pueda motivar el desplazamiento.
- b. El conjunto de elemento materiales e inmateriales que son susceptibles de ser transformados en un producto turístico que tenga capacidad para incidir sobre el proceso de decisión del turista provocando su visita
- c. El conjunto de bienes y servicios necesarios para el desarrollo de las actividades de consumo turístico
- d. Ninguna es correcta

20. El conjunto de instalaciones, equipos, empresas y personas que prestan un servicio al turismo y fueron creados para este fin se denomina:

- a. Producto turístico
- b. Servicio turístico
- c. Planta turística
- d. Equipamiento turístico

21. La tipología de las empresas de restauración depende de la normativa:

- a. Estatal
- b. Municipal
- c. Comarcal
- d. Autonómica

22. ¿Cuál de las siguientes costas se encuentra en Andalucía?

- a. Costa Tropical
- b. Costa Dorada
- c. Costa Verde
- d. Costa Brava

23. ¿Cuál de las siguientes figuras es una red de espacios naturales representativos de diversidad de hábitat y de especies que protege los recursos de este tipo de Europa?

- a. Turespaña

- b. Red Natura 2000
- c. Rutas naturales de la Secretaría de Turismo
- d. Parques Nacionales

24. Señala la encuesta que hace referencia a los movimientos turísticos en fronteras relativos a la entrada en España de visitantes no residentes en el país.

- a. Familitur
- b. Egatur
- c. Balantur
- d. Frontur

25. Aquella fuente de información que ofrece información de un país, región, recurso, ciudad o destino distribuida gratuitamente y en grandes cantidades se denomina:

- a. Guía de Viajes
- b. Guía de servicio
- c. Revista de viajes
- d. Folletos turísticos

26. ¿A qué hacen referencia las siguientes siglas FEG?

- a. Federación Española de Guías de Turismo
- b. Federación Europea de Guías de Turismo
- c. Confederación Española de Guías de Turismo
- d. Confederación Europea de Guías de Turismo

27. Las visitas cerradas hacen referencia a aquellas en las que el cliente tiene una idea general del viaje en cuanto a tiempo o inclusión de algún recurso, pero deja al guía el criterio de añadir otros recursos o seleccionar proveedores como restaurantes.

- a. Verdadero
- b. Falso

28. El punto de inicio y punto final de un recorrido debe ser lo suficientemente seguro desde varios puntos de vista:

- a. La delincuencia y el acceso al comercio local
- b. La delincuencia, el tráfico y las inclemencias del tiempo
- c. La delincuencia, que sea totalmente peatonal y accesible al comercio local
- d. Todas son correctas

29. Aunque es importante ser lo más objetivo posible realizando la función de guía, es interesante poner un punto de vista personal a las explicaciones que se den, pudiendo contribuir así al marketing relacional.

- a. Verdadero
- b. Falso

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

30. El guía de viajes puede crear un producto turístico en forma de paquete y comercializarlo, pero, en España, siempre debe hacerlo a través de una agencia de viajes.

- a. Verdadero
- b. Falso

31. ¿Cuál es el tipo de IVA que debe aplicarse a un servicio de guía turístico en España en un paquete turístico?

- a. 10%
- b. 4%
- c. 21%
- d. 5%

32. ¿Qué factores puede influir en la comunicación por parte del guía turístico?

- a. Las habilidades verbales y no verbales
- b. La actitud hacia uno mismo
- c. El sistema sociocultural al que pertenece
- d. Todas son correctas

33. Se denomina kinesia a:

- a. Los aspectos formales de la comunicación oral, es decir los aspectos no verbales del habla
- b. Los aspectos relacionados con los gestos, la mirada y las expresiones
- c. Los aspectos relacionados con el espacio en el que se interacciona.
- d. Los aspectos relacionados con la comunicación verbal

34. Relacionado con el ritmo en una explicación por parte de un guía, están consideradas las pausas y los silencios, que se deben evitar en todo momento.

- a. Verdadero
- b. Falso

35. ¿En qué tres pilares se asienta una correcta interpretación del patrimonio?

- a. Conocimiento del recurso, del destino y de los servicios
- b. Conocimiento de la audiencia, del destino y de los servicios
- c. Conocimiento del recurso, de la audiencia y de los servicios
- d. Conocimiento del recurso, de la audiencia y de técnicas apropiadas

36. Si el viajero no cumple con las normas de convivencia, atiendo o puntualidad, siempre y cuando hayan sido advertidos de ello, es el viajero el responsable último de sus decisiones.

- a. Verdadero
- b. Falso

37. Señala la opción INCORRECTA

- a. Las técnicas de dinamización de grupos pretenden paliar la ansiedad producida por gran cantidad de horas en transporte o en espera.
- b. Uno de los imprevistos que se puede dar en un trayecto es que la carretera esté obstruida
- c. El cliente que pierde un pasaporte deberá dirigirse primero al consulado más cercano para gestionar un duplicado.
- d. Los conductores tienen un número máximo de horas que pueden conducir durante el día y excederlo puede implicar que el autobús pare.

38. ¿Qué organismo tiene la función de prestar servicios jurídico-administrativos en el extranjero?

- a. La Embajada
- b. El Consulado
- c. El arancel de aduanas
- d. Todas son correctas

39. ¿Qué tipo de visado se expide cuando un viajero tiene que hacer escala en un país de camino para otro?

- a. Visado de turista
- b. Visado diplomático
- c. Visado de tránsito
- d. Visado de estudiante

40. ¿Cuál de las siguientes acciones es un cambio de moneda?

- a. El abono en una cuenta en euros de una transferencia recibida en dólares
- b. El pago en euros de un cheque emitido en yenes
- c. Los pagos con tarjeta en el extranjero fuera de la zona euro.
- d. Ninguna es correcta

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

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				

