

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: HOTS03	Denominación completa del título: GUÍA, INFORMACIÓN Y ASISTENCIAS TURÍSTICAS
Código del módulo: 0385	Denominación completa del módulo profesional: SERVICIOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA.

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 en la mesa.- Señalar y escribir con tinta azul indeleble. No se puede usar lapiceros.- 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).- Utilizar solamente el papel facilitado por el examinador.- Se pueden usar solamente calculadoras no programables- No se puede utilizar material de consulta ni aparatos electrónicos inteligentes.- La contestación a cada pregunta se hará en la tabla final del examen, solo se corregirá dicha tabla.- La prueba tendrá una duración total de 60 minutos.
CRITERIOS DE CALIFICACIÓN Y VALORACIÓN
<ul style="list-style-type: none">- Cada pregunta tendrá un valor de 0,4 puntos.- En las preguntas tipo test habrá 4 opciones de respuesta, 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. (-0,2)- Para superar el módulo la puntuación deberá alcanzar un mínimo de 5 puntos sobre un máximo de 10.

CALIFICACIÓN
.....

1– Señala la respuesta INCORRECTA. El Patronato Nacional de Turismo:

- a) Se crea en 1928.
- b) Introduce la instalación de agencias en el extranjero.
- c) Instala oficinas de información en España en lugares con poco turismo para promocionarlas.
- d) Sucede a la Comisaría Regia.

2- De entre estas publicaciones, ¿Cuál NO puso en circulación la Comisaría Regia del Turismo y Cultura Popular?

- a) El arte en España.
- b) “Patria”, que se utilizó para difundir el arte español en dentro de nuestro territorio.
- c) Itinerarios populares.
- d) Rutas.

3- Sobre la historia del turismo:

- a) El turismo de estancia conlleva que las comunidades receptoras desarrollen infraestructuras que faciliten la estancia y orientación de los turistas.
- b) El turismo itinerante conlleva que las comunidades receptoras desarrollen infraestructuras que faciliten la estancia y orientación de los turistas.
- c) El turismo de estancia tiene su origen en el Grand Tour.
- d) El turismo itinerante y de estancia tiene una repercusión similar sobre la creación de infraestructuras.

4- La promoción exterior:

- a) Es competencia irrenunciable de las comunidades autónomas.
- b) Con financiación pública debe ser aprobada por la Secretaría de Turismo.
- c) Su gestión queda en manos del Estado.
- d) Es una actividad de comercio exterior.

5- Los orígenes de los sistemas de información turística en España:

- a) Se remontan a principios del siglo XIX.
- b) Se deben al desarrollo de otros países europeos.
- c) Se enmarca en el Ministerio Nacional de Turismo.
- d) Comienza en la segunda mitad del siglo XX.

6- En los años 60:

- a) El turismo es una fuente de ingreso de divisas
- b) Termina la dictadura franquista.
- c) La promoción se dirige a atraer turistas con el mayor poder adquisitivo.
- d) Se apuesta por un turismo de calidad.

7- El ICEX:

- a) Es una entidad privada.
- b) Orienta a las empresas que se encuentran en el extranjero o quieren implantarse o comerciar allí.
- c) Su principal función es servir para la internacionalización de las empresas extranjeras.
- d) Informa sobre los distintos mercados, por países, sectores, etc.

8- Las legislaciones sobre oficinas de turismo No contemplan:

- a) Tipos de oficinas.
- b) Las características del personal.
- c) Organismos que pueden gestionarlas.
- d) Un plan de formación para su personal y otros agentes turísticos.

9- La Organización Mundial del Turismo:

- a) Es un organismo intergubernamental.
- b) Trabaja únicamente con los gobiernos en el ámbito turístico.
- c) Toda la información que recoge está disponible previo pago a través de canales institucionales.
- d) Su ámbito de actuación se limita al continente europeo y Norteamérica.

10- Una oficina de información turística:

- a) Puede abrir todos los días del año con un solo trabajador.
- b) Puede abrir todos los días del año con dos trabajadores.
- c) No puede abrir todos los días del año con dos trabajadores.
- d) Es absurdo que una oficina de turismo abra todos los días del año.

11- En relación a las oficinas de turismo:

- a) Todas las comunidades autónomas han desarrollado una normativa específica sobre oficinas de turismo.
- b) Todas las comunidades autónomas tienen transferidas las competencias sobre turismo.
- c) Todas las comunidades autónomas que tienen transferidas las competencias sobre turismo han desarrollado una normativa específica sobre oficinas de turismo.
- d) Solo algunas comunidades autónomas tienen transferidas las competencias sobre turismo.

12- Las oficinas de turismo en origen:

- a) Atienden al turista cuando llega a su destino.
- b) Ofrecen información sobre el territorio en el que están instaladas.
- c) Las españolas siempre se encuentran en el extranjero.
- d) Se encuentran en el origen de los flujos turísticos.

13- Señala la respuesta INCORRECTA: Los sistemas de información turística:

- a) Facilitan la obtención de documentación e información.
- b) Inciden en la obligación de tener hojas de reclamaciones a disposición de los usuarios.
- c) Indican la formación que debe tener el personal a cargo de la oficina.
- d) Ofrecen formación a los integrantes de sus oficinas.

14- Los puntos de información turística:

- a) No suelen ser temporales.
- b) No pueden convertirse en permanentes.
- c) Suelen ser más amplios que las oficinas de turismo.
- d) Pueden ser creados únicamente para atender un evento.

15- El sistema de calidad español:

- a) Surge en España en la década de los 70.
- b) Se desarrolla unilateralmente por parte del sector público.
- c) Promueve metodologías que desembocan en el concepto de Calidad Turística Española.
- d) Se desarrolla unilateralmente por parte del sector privado.

16- El público de las oficinas de turismo:

- a) Es muy homogéneo.
- b) Se limita a los visitantes de nuestro destino.
- c) Solicita información sobre recursos y profesionales.
- d) Excluye a los prestatarios de servicios.

17- En atención en mostrador:

- a) Iniciaremos el tuteo para ser más cercanos.
- b) Nos levantaremos siempre
- c) Usaremos la menor cantidad de materiales posibles, debemos defendernos con nuestra capacidad de comunicación verbal.
- d) Centraremos nuestra atención en la consulta que atendemos, saludaremos al siguiente una vez hayamos terminado con el primero.

18- Las hojas de reclamaciones:

- a) Implican un servicio deficiente
- b) Solamente pueden ser escritas por el cliente
- c) Tienen un número de referencia
- d) El establecimiento puede negarse a entregarla.

19- Las estadísticas:

- a) Nos impiden modificar los flujos turísticos.
- b) Nos indican cuál es el perfil de los visitantes que tenemos.
- c) Utilizaremos primordialmente las que provienen de servicios nacionales.
- d) Ninguna de las respuestas es correcta.

20- Para llevar el control de folletos en el almacén usaremos :

- a) Excel.
- b) Word.
- c) Outlook.
- d) InDesing.

21- Los carteles:

- a) No se recomienda que incluyan un plano
- b) Se utilizan principalmente en entornos urbanos.
- c) Las letras deben primar sobre las imágenes.
- d) Las letras deben poder leerse al menos a un metro y medio de distancia.

22- Un tótem:

- a) Es prácticamente lo mismo que un cartel
- b) Suele estar en el interior de los recursos.
- c) Es una señal estrecha y alargada.
- d) No suele incluir imágenes.

23- Respecto a los medios de comunicación:

- a) La televisión y la radio son medios bidireccionales.
- b) Gracias a internet podemos conocer la opinión de nuestros clientes.
- c) Apenas han evolucionado en la última década.
- d) Los *mass media* tienen un público restringido.

24- Señala la respuesta correcta:

- a) Identidad gráfica es lo mismo que identidad corporativa.
- b) Identidad corporativa es cómo el público percibe a la empresa.
- c) Identidad gráfica es cómo el público percibe a la empresa.
- d) Imagen corporativa es cómo el público percibe a la empresa.

25- Sobre los tipos de folletos:

- a) Los generales publicitan un producto en concreto, como balnearios
- b) Los temáticos pueden estar dedicados, por ejemplo, a playas
- c) Si tenemos folletos específicos son innecesarios los generales.
- d) Los específicos suelen tratar sobre un destino.

