



Escuela Superior de Hostelería y Turismo. Madrid



PRUEBAS PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE TÉCNICO SUPERIOR EN FORMACIÓN PROFESIONAL Convocatoria correspondiente al curso 2021-2022

(Resolución de 3 de diciembre de 2021 de la Dirección General de Educación Secundaria, Formación Profesional y Régimen Especial)

DATOS DEL ASPIRANTE			FIRMA
APELLIDOS:			
NOMBRE:	D.N.I. N.I.E. o Pasaporte:	Fecha:	

Código del ciclo: (marcar con una X)	Denominación completa del título: (marcar con una X)
<input type="checkbox"/> HOTS01	<input type="checkbox"/> GESTIÓN DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS
<input type="checkbox"/> HOTS02	<input type="checkbox"/> AGENCIAS DE VIAJES Y GESTIÓN DE EVENTOS
<input type="checkbox"/> HOTS03	<input type="checkbox"/> GUÍA, INFORMACIÓN Y ASISTENCIAS TURÍSTICAS
Código del módulo: 14/ 0385 106 HOT	Denominación completa del módulo profesional: SERVICIOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

INSTRUCCIONES GENERALES PARA LA REALIZACIÓN DE LA PRUEBA
<ul style="list-style-type: none">• Cumplimente sus datos antes del examen y firme en todas las hojas que se entreguen, el espacio reservado para ello.• Tenga disponible el DNI, NIE o Pasaporte en la mesa.• Antes de contestar cualquier pregunta, lea atentamente el enunciado de esta.• La prueba constará de un total de 25 preguntas cortas y/o tipo test. Cada pregunta tendrá un valor de 0,4 puntos.• Señale y escriba con tinta indeleble, que no sea roja, las respuestas.• La contestación a cada pregunta se realiza marcando con un círculo la respuesta que considere correcta.• Si se ha de rectificar una respuesta tipo test, trazar un aspa y volver a marcar con un círculo la opción definitiva. No utilizar liquido corrector (Tippex). La pregunta que contenga dos respuestas señaladas será anulada.• Se utilizará solamente el papel facilitado por el examinador.• No se puede utilizar material de consulta.• Duración de la prueba: 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 3 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

DATOS DEL ASPIRANTE			FIRMA
APELLIDOS:			
NOMBRE:	D.N.I. N.I.E. o Pasaporte:	Fecha:	

1. Tótems:
 - a. Señal vertical que se ancla al suelo y que suele informar sobre un recurso concreto
 - b. Objetos que se torna como elemento protector o representativo de una tribu que se situaba en el lugar visible de un poblado
 - c. Ambas opciones, a y b, son correctas
2. Indique la opción incorrecta:
 - a. Los Convention Bureau se centran en turismo de negocios y eventos
 - b. La OMT define al turismo sostenible como el que tiene en cuenta las repercusiones económicas, sociales y medioambientales actuales sobre un territorio.
 - c. Los premios Turism for Tomorrow otorgados por el Consejo Mundial de Viajes y Turismo, promueven el turismo sostenible
3. El ICTE:
 - a. Es un organismo español, público, sin ánimo de lucro, con actividad en todo el país e independiente de gobiernos y empresas
 - b. Es un organismo español, privado, con ánimo de lucro, con actividad en todo el país e independiente de gobiernos y empresas
 - c. Es un organismo español, privado, sin ánimo de lucro, con actividad en todo el país e independiente de gobiernos y empresas
4. Sobre los elementos de la servucción:
 - a. El personal cumple dos funciones: operacional y relacional
 - b. El sistema de organización interna son los elementos necesarios para el servicio
 - c. El soporte físico incluye cómo están organizados los procesos
5. Las consejerías de turismo españolas en el exterior dependen directamente de:
 - a. La Dirección General de Turismo
 - b. Turespaña
 - c. La Secretaría de Turismo
6. Señale la opción incorrecta:
 - a. La arquitectura efímera se encarga de diseñar espacios promocionales tipo stands en las ferias
 - b. Las tres ferias de turismo internacionales más importantes son la IBB de Berlín, la WINTUR que se celebra en Londres y FITUR en Madrid
 - c. La publicity es la promoción por la que logramos notoriedad en los medios de comunicación, redes sociales..., sin tener que pagar por ella.
7. Las estadísticas:
 - a. Nos impiden modificar los flujos turísticos
 - b. Nos indican cual es el perfil de nuestros visitantes
 - c. Se utilizan primordialmente las procedentes de servicios nacionales
8. Las oficinas de turismo en origen:
 - a. Son las más habituales en nuestro territorio
 - b. Son instaladas en el extranjero y gestionadas por las comunidades autónomas
 - c. Se encuentran en el origen de los flujos turísticos

DATOS DEL ASPIRANTE			FIRMA
APELLIDOS:			
NOMBRE:	D.N.I. N.I.E. o Pasaporte:	Fecha:	

9. La señalización de una oficina de turismo en un municipio:
 - a. Se ajustará a directrices locales
 - b. Se ajustará a directrices nacionales
 - c. Se ajustará a directrices provinciales
10. Las oficinas de turismo en destino:
 - a. Son las menos habituales en nuestro territorio
 - b. En España informan al turista que aun están en su país por vía telemática y aplicaciones web
 - c. Están gestionadas por comunidades autónomas o entes locales
11. Los soportes de difusión de información:
 - a. Incluyen todos los recursos de nuestro destino, sean o no accesibles
 - b. Priman siempre el texto sobre las fotos
 - c. Son el canal que utilizamos para lanzar nuestro mensaje y transmitir imagen de marca
12. El sistema de calidad turístico español:
 - a. Pretende mejorar la competitividad turística en España
 - b. Está desarrollado por el sector privado español
 - c. Surge en los años 80
13. Elige la opción correcta:
 - a. Las comunidades que han asumido las competencias sobre turismo han creado normativa sobre las oficinas de turismo
 - b. La normativa que regula las oficinas de turismo se realiza en el ámbito nacional
 - c. Ninguna de las opciones anteriores es correcta
14. Los puntos de información turística:
 - a. Son incompatibles con las oficinas de turismo
 - b. Realizan las mismas funciones aunque suelen ser más pequeños y pueden ser temporales
 - c. Permiten desarrollar actividades de promoción dentro de su espacio interior (vestíbulo, salas de reunión..., etc.)
15. En cuanto a los flujos turísticos:
 - a. La estacionalidad implica flujos concentrado en determinados momentos
 - b. El flujo interior es el que realizan los turistas dentro de nuestro destino
 - c. Ambas opciones son correctas
16. Se entiende por Planta Turística:
 - a. Los registros oficiales existentes de empresas turísticas vinculadas a la OMT
 - b. Conjunto de instalaciones, equipos, empresas y personas que prestan servicio turístico y fueron creado para ello
 - c. Según la OMT se trata de todo aquello susceptible de ser usado para el turismo.

DATOS DEL ASPIRANTE			FIRMA
APELLIDOS:			
NOMBRE:	D.N.I. N.I.E. o Pasaporte:	Fecha:	

17. Existe un acuerdo internacional para señalar un punto de información turística, que se identifica con:

- La "i" minúscula
- La "I" mayúscula
- La "i" minúscula de color negro y dentro de un círculo

18. La figura de municipio turístico:

- Sólo se aplica a municipios de costa
- Ayuda a mejorar la gestión del municipio
- Se aplica a partir de cierto número de habitantes

19. El público de las oficinas de turismo:

- Es muy homogéneo
- Excluye a los prestatarios de servicios
- Solicita información sobre recursos, profesionales o planta

20. La OMT:

- Tiene un carácter eminentemente empresarial
- Sus miembros afiliados son los estados soberanos
- Es la única organización internacional que trabaja con todos los agentes turísticos

21. El Turismo accesible:

- pueden desarrollarlo personas con alguna discapacidad
- pueden disfrutarlo sectores sociales más modestos
- Se enfoca, entre otros aspectos a mejorar la accesibilidad a personas cargadas con equipaje o bultos en general

22. En atención en mostrador:

- Utilizaremos el tuteo para ser más cercanos
- Usaremos la menor cantidad de materiales posibles, defendiéndonos preferiblemente con nuestra capacidad de comunicación verbal
- Siempre saludaremos al usuario que acaba de entrar

23. Las conductas comunicativas que se producen a margen del lenguaje se conocen como:

- Kinesia: gestos, miradas y expresiones
- Proxémica: empatía y escucha activa
- Ambas opciones, a y b, son correctas

24. Sobre los instrumentos de comunicación:

- Las ferias son encuentros entre profesionales
- Los workshops son viajes de familiarización
- Los fan trip se abren a todo tipo de público.

25. Sobre las funciones de las oficinas de turismo:

- Informar al visitante pertenece al área de back office
- Las de back office son las que se hacen de cara a los turistas
- La gestión de almacén pertenece al área de back office