



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: HOTS03	Denominación completa del título: TÉCNICO SUPERIOR EN GUÍA, INFORMACIÓN Y ASISTENCIAS TURÍSTICAS
Código del módulo: 0386	Denominación completa del módulo profesional: PROCESOS DE GUÍA Y ASISTENCIA TURÍSTICA

INSTRUCCIONES GENERALES PARA LA REALIZACIÓN DE LA PRUEBA
<ul style="list-style-type: none">- Cumplimente sus datos antes del examen y firme en 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 ésta.- Señale y escriba con tinta indeleble, que no sea roja, las respuestas.- La contestación a las preguntas tipo test se realiza marcando con un círculo la respuesta que considere correcta.- Si se ha de rectificar una respuesta, 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.- Se permite el uso de calculadora (no móvil).- La prueba tendrá una duración de 60 minutos.
CRITERIOS DE CALIFICACIÓN Y VALORACIÓN
<ul style="list-style-type: none">- La prueba consta de un total de 25 preguntas cortas, preguntas tipo test y ejercicios prácticos.- Cada pregunta tendrá un valor de 0,4 puntos.- En las preguntas tipo test habrá 3 opciones de respuesta para cada pregunta, 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.- En ningún caso se tendrán en cuenta aquellas preguntas que se respondan parcialmente.- Para superar el módulo la puntuación deberá alcanzar un mínimo de 5 puntos sobre un máximo de 10.

CALIFICACIÓN

1. COMPLETAR CON LA FIGURA DE GUÍA TURÍSTICO QUE CORRESPONDA. Un guía que...

- Se desplaza a los distintos destinos con su grupo turístico es un _____
- Trabaja en el ámbito de un municipio es un _____
- Su labor se circunscribe a un solo recurso, un monumento, es un _____
- Es el representante de la agencia ante los proveedores del destino es un _____

2. Además de los guías oficiales ¿Quiénes pueden acompañar e informar en materia cultural, artística, histórica y geográfica a los turistas en sus visitas a bienes declarados de Interés Cultural?

- a. Los funcionarios públicos en cualquier caso
- b. Los empleados de lugares de interés artístico en otros lugares similares
- c. Los profesores llevando a cabo sus funciones docentes

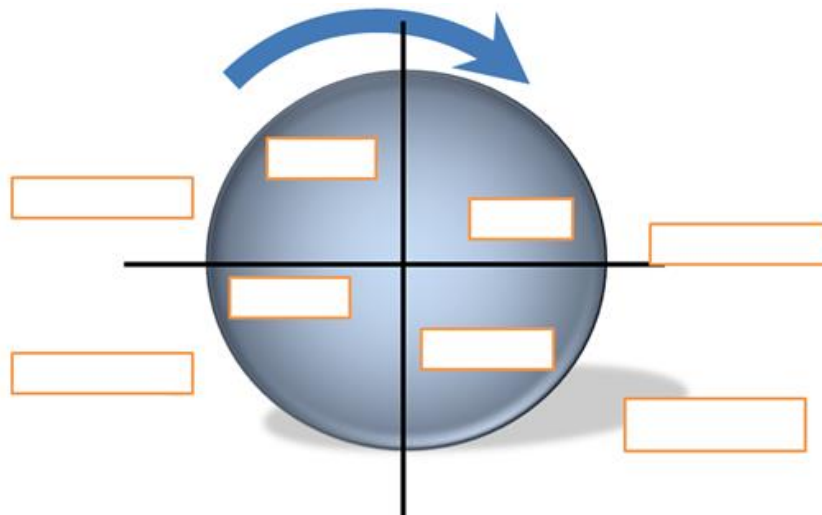
3. El código deontológico del turismo:

- a. Fue realizado por la federación internacional de guías de turismo
- b. Fue aprobado por la Asamblea General de la Organización Mundial del Turismo
- c. Se dirige únicamente a los gobiernos, las autoridades y las empresas

4. Todas las comunidades autónomas coinciden al habilitar un guía en:

- a. Que el guía sea mayor de edad
- b. Renovar la habilitación regularmente
- c. Superar una prueba

5. Complete el siguiente esquema sobre el ciclo PDCA:



6. El sistema de calidad turístico español (SCTE):

- a. Depende de los gobiernos de las distintas comunidades autónomas
- b. Es obligatorio para empresas turísticas
- c. Nació de la necesidad de cambiar el modelo turístico español

7. Sobre los distintos tipos de bonos:

- a. El "full credit" requiere que el cliente firme la factura con los servicios consumidos
- b. El depósito puede considerarse un "full credit"
- c. El depósito se paga íntegramente con independencia del consumo que se realice realmente

8. Sobre la documentación:

- a. La "boarding list" es otra manera de llamar a la "rooming list"
- b. Un bono implica un reconocimiento de deuda
- c. La "boarding list" es solo orientativa, no tenemos por qué seguirla estrictamente

9. Las visitas facultativas:

- a. Son las incluidas en el precio
- b. Son beneficiosas para el guía, la agencia y el turista
- c. Hay que venderlas a toda costa

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

10. Realizar una visita con un hilo conductor:

- a. Es un error de novato
- b. Provoca realizar la visita "a saltos"
- c. Permite al guía recordar mejor el discurso

11. Elija la opción correcta:

- a. El viajero debe llevar consigo una copia del contrato del viaje
- b. El guía debe saber las contingencias cubiertas por los seguros contratados
- c. Durante un trayecto en autobús el guía dará las explicaciones de pie de cara a los turistas

12. Indique cual de los siguientes servicios del guía se considera una actividad complementaria:

- a. Viajes de incentivo
- b. Panorámica
- c. Orientation tours

13. Las "Shore excursions":

- a. Son excursiones cortas y a pie que se realizan para ubicar a los clientes en el entorno
- b. Se consideran una actividad complementaria
- c. Optimizan el manejo del tiempo por parte del crucerista

14. Señale la opción correcta:

- a. El guía corresponsal es un guía que trabaja en el destino
- b. Panorámica y exteriores son términos sinónimos
- c. El guía corresponsal es un tipo de guía especializado

15. En los charabanes:

- a. Los pasajeros son de varias nacionalidades pero el mismo idioma
- b. Se realizan paradas largas e incluyen visitas a monumentos
- c. La función del guía se limita a acompañar, organizar e informar al pasaje

16. Es la encuesta con la que se analizan datos de visitantes a nuestro país no residentes en España:

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

17. Sobre los costes:

- a. Los costes fijos serán más altos cuantas más personas disfruten el paquete
- b. El umbral de rentabilidad nos indica el punto en que los ingresos superan a los gastos
- c. El umbral de rentabilidad nos indica el punto en que los ingresos igualan a los gastos

18. En la factura que emite el guía autónomo se incluirán:

- a. Los datos del usuario siempre
- b. El IVA al 10%
- c. El IVA al 21%

19. Calcule el umbral de rentabilidad de nuestro producto turístico "Disfrutando Madrid" que tiene un precio de venta al público de 225 euros. Hemos calculado que nuestros gastos fijos están en 850 euros, mientras que los variables son de 55 euros:

20. La escucha activa:

- a. Supone un esfuerzo atencional
- b. En este caso el lenguaje verbal es más importante que el no verbal
- c. Es un proceso pasivo

21. Sobre la comunicación:

- a. La kinesia estudia los aspectos relacionados con el espacio
- b. Transmitimos más información de manera no verbal que de manera verbal
- c. La paralingüística es estudiada por la proxémica

22. En la paralingüística:

- a. El tono agudo suele tranquilizar
- b. Relacionados con el ritmo están las pausas y los silencios
- c. El ritmo ideal para hablar son unas 80 palabras por minuto

23. Sobre los viajeros con características propias:

- a. Los despistados requieren de atención especial
- b. Debemos intentar que los independientes se unan al resto del grupo
- c. Los que quieren demostrar cuanto saben suelen tener una gran base cultural

24. Interpretar un recurso significa:

- a. Informar sobre el recurso
- b. Crear un vínculo entre el visitante y el recurso
- c. Realizar una descripción lo más minuciosa posible sobre el recurso

25. Sobre las coberturas de los seguros de viajes:

- a. Las coberturas que ofrece el seguro son prácticamente las mismas para todos los viajes
- b. Las de asistencia sanitaria: pueden incluir repatriación en transporte medicalizado
- c. No hay indemnizaciones por demoras u "overbooking"