



Modelo: 2

1. ¿Qué altura tienen que tener los turismos que pueden acceder al aparcamiento?:
 - a) Una altura inferior a 2,80 metros.
 - b) Una altura inferior a 1,90 metros.
 - c) Una altura inferior a 2,19 metros.
 - d) Una altura inferior a 2,00 metros.
2. Para poder conseguir prestar un servicio de calidad hay que ...
 - a) Satisfacer las necesidades del visitante para obtener beneficios
 - b) Dominar las destrezas que mejoren la atención y comunicación con los visitantes.
 - c) Utilizar las técnicas adecuadas para mejorar la comunicación en la atención al visitante.
 - d) B y C son correctas
3. Una persona con baja habilidad social...
 - a) Tiene poca conciencia del servicio al cliente.
 - b) Tiene alta empatía
 - c) Tiene menor contacto ocular
 - d) A y C son correctas
4. ¿Qué ecosistemas marinos del planeta están reunidos en el Oceanogràfic?
 - a) El atlántico y mediterráneo.
 - b) Solamente el mediterráneo.
 - c) El atlántico, mediterráneo y oceánico.
 - d) El atlántico, mediterráneo, aguas continentales, ártico o el antártico , templados y tropicales.
5. ¿Qué dos procedimientos podemos aplicar en la norma ISO 9001 para conocer la satisfacción del cliente?
 - a) Reclamaciones.
 - b) Encuestas de satisfacción.
 - c) Índice Net Promoter Score.
 - d) Las dos primeras son correctas.
6. Cuando puede la empresa aplicar el art. 71 del texto articulado de la Ley de Tráfico:
 - a) Cuando un vehículo permanezca estacionado de forma continuada en el mismo lugar más de 6 meses.
 - b) Cuando un vehículo permanezca estacionado de forma continuada en el mismo lugar más de 9 meses.
 - c) Cuando un vehículo permanezca estacionado de forma continuada en el mismo lugar más de 12 meses.
 - d) Cuando un vehículo permanezca estacionado de forma continuada en el mismo lugar más de 3 meses.
7. EL complejo La Ciutat de les Arts i les Ciències, es una empresa mercantil perteneciente a:
 - a) El Ayuntamiento de Valencia.
 - b) La Generalitat Valenciana.
 - c) La Diputación.
 - d) La Generalitat Valenciana y la Diputación.

8. ¿Qué situaciones quedan prohibidas en el aparcamiento?:
- Los adelantamientos.
 - Solo se podrá utilizar la marcha atrás para realizar las maniobras de aparcamiento.
 - Realizar trabajos de reparación y limpieza de vehículos.
 - Todas las respuestas anteriores son correctas.
9. ¿De qué es adaptación el código ético de turismo valenciano?
- Es una adaptación de la Resolución de la Asamblea General de la OMT de Santiago de Chile.
 - Es una adaptación de la Reunión de la Comisión de las Naciones Unidas sobre el desarrollo sostenible.
 - Es una adaptación del Código Ético Mundial para el Turismo a partir de los rasgos propios de nuestra cultura.
 - Es una adaptación del Programa de las Naciones Unidas sobre medio ambiente.
10. ¿Qué vehículos quedan excluidos del acceso al aparcamiento?
- Las motocicletas.
 - Las autocaravanas.
 - Las bicicletas.
 - Las furgonetas.
11. ¿Qué debe tomar el usuario del aparcamiento para acceder al mismo?:
- El ticket de acceso.
 - Accede sin necesidad de ticket ni tarjeta.
 - Ser titular de la tarjeta de abonado.
 - La A y la C son correctas.
12. Es deber del usuario del vehículo retirar:
- Los accesorios no fijos y extraíbles (radiocasetes o teléfonos).
 - Los enseres u objetos introducidos por el usuario en su vehículo.
 - La antena del vehículo.
 - Los limpiaparabrisas.
13. Si la comunicación no se ajusta a la magnitud del servicio que se brinda, ¿qué puede provocar?
- Decepción
 - Lloros
 - Ansiedad
 - Pataleo
14. El Ágora se concibe como:
- Una gran explanada abierta a las láminas de agua.
 - Una plaza pública cubierta.
 - Una zona de patinaje artístico.
 - Un centro comercial.
15. ¿Qué forma tiene la pantalla de proyección del Hemisferic?
- Cuadrada.
 - Convexa.
 - Cóncava.
 - Rectangular.
16. Si quisiéramos sentirnos astronauta por un día, ¿Qué actividad recomendarías?
- Visitar la exposición de Marte.
 - Visitar el Simulador Espacial.

- c) Visitar el Espai dels Xiquets.
- d) Visitar el Péndulo de Foucault.

17. Las normas para los usuarios particulares no abonados:

- a) Estará prohibido aparcar en las zonas reservadas para abonados.
- b) Se deberá abonar el precio fijado antes de la retirada del vehículo en la zona de control o cajeros habilitados.
- c) Si se extravía el ticket se dirigirá a la zona de control y presentará la documentación sobre el vehículo y el DNI.
- d) Todas las respuestas anteriores son correctas.

18. Los abonados deberán aparcar:

- a) En las zonas habilitadas de la primera planta.
- b) En las zonas habilitadas de la segunda planta.
- c) En las zonas del paseo de autobuses destinadas para vehículos.
- d) En las zonas habilitadas.

19. ¿Cuales de estos principios, entre otros, forman parte del Código de Hospitalidad Mediterránea?.

- a) Somos auténticos
- b) Somos alegres.
- c) Somos inclusivos.
- d) Todos las respuestas son correctas.

20. ¿Para qué se utiliza el anillo perimetral del Hemisferic?

- a) Para la celebración de actos de todo tipo.
- b) Como observatorio de las aves marinas.
- c) No tiene utilidad.
- d) Como terraza de la hamburguesería que hay en su interior.

21. ¿Cuál es el propósito de las exposiciones del Museo de las Ciencias?

- a) Divulgar y difundir la ciencia y la tecnología desde la diversión y el entretenimiento.
- b) Dotar al visitante el conocimiento de la cultura valenciana.
- c) Alcanzar conocimientos científicos de grado superior.
- d) Poder dar clases de ciencias en cualquier curso de la ESO.

22. El Umbracle, presenta en su paseo:

- a) Vegetación propia de la región mediterránea y de países tropicales.
- b) Vegetación de países nórdicos.
- c) Un palmeral como el de Elche.
- d) Un bosque de pinos piñoneros.

23. La empresa no se responsabilizará de:

- a) Restitución de elementos no fijos y extraíbles.
- b) Efectos, objetos o enseres introducidos por el usuario en su vehículo.
- c) No dispone de servicio especial de custodia de elementos accesorios.
- d) Todas las respuestas anteriores son correctas.

24. ¿Qué alberga la planta segunda del Museo de las Ciencias, entre otras?

- a) La ciencia a escena, Gravedad Cero, Péndulo de Foucault.
- b) Simulador Espacial y L´Espai dels xiquets.
- c) El legado de la Ciencia, El legado de Servero Ochoa y el Bosque de Cromosomas.
- d) Ninguna de las anteriores.

25. El Paseo del Arte, se encuentra en:
- a) En la calle mayor del Museo de las Ciencias.
 - b) En el Umbracle.
 - c) En el Palau de les Arts.
 - d) En el anillo perimetral del Hemisferic.
26. ¿Qué es un servicio heterogéneo?
- a) Son prestaciones, experiencias que tiene el visitante en su relación con la empresa
 - b) La prestación varía en cada momento e incluso de un usuario a otro, como toda actividad que requiere de acción humana
 - c) La prestación del servicio se produce en el mismo momento de su consumo.
 - d) Ninguna respuesta es la correcta
27. ¿Qué es la asertividad?
- a) Es una actitud intermedia entre una actitud pasiva o inhibida y otra actitud agresiva frente a otras personas
 - b) La asertividad es una habilidad fundamental en la relación exitosa con los otros
 - c) Se trata de una actitud que permite decir lo que uno piensa y actuar en consecuencia
 - d) d) A, B Y C son correctas
28. En algunos casos, los usuarios se pueden utilizar varias plazas a la vez:
- a) Solo en algunos casos.
 - b) Nunca.
 - c) No hay problema mientras hayan plazas vacías.
 - d) Siempre.
29. Cuando un visitante realiza una compra en nuestra empresa, ¿qué busca obtener?
- a) Un regalo
 - b) Un buen producto a cualquier precio, pero con descuento incluido
 - b) Le da igual la calidad mientras encuentre el producto
 - c) A, B y C son incorrectas
30. ¿Cómo acaba cuando un cliente se siente insatisfecho?
- a) Solo un 3% de las operaciones de un negocio terminan en una queja
 - b) El 15 % adicional se queja por vías informales, por ejemplo, el boca a oreja, que puede ser fatal para un negocio.
 - c) Un 35 % adicional no se quejará nunca, pero está seguro de tener motivos suficientes para protestar.
 - d) A y B son correctas