



Modelo: 2

1. ¿Qué otro nombre podría recibir el Oceanogràfic?

- a) Una ciudad animal.
- b) Un océano ciudadano.
- c) Una ciudad submarina.
- d) Mares y océanos.

2. ¿Qué es un servicio?

- a) Lugar de un edificio
- b) Es el conjunto de prestaciones, además del producto o servicios básicos, que el cliente espera
- c) Es algo que se da y luego se quita
- d) Es el conjunto de prestaciones que el cliente no espera recibir, ni el vendedor darle, además del producto o servicio básico

3. ¿Por qué se pierde un visitante?

- a) Por los precios muy altos
- b) Por la actitud negativa de algunos empleados
- c) Por la vestimenta del empleado
- d) Por tener una actitud positiva con los clientes.

4. La norma UNE 302002:2018 Museos establece:

- a) Contempla requisitos relativos a la planificación de la actividad del museo, el sistema de gestión de la calidad, la prestación del servicio, la gestión de las instalaciones y equipamientos y la limpieza y mantenimiento.
- b) Establece los requisitos que los museos e instituciones afines reconocidos en la legislación sectorial deben cumplir en la prestación de sus servicios.
- c) Están contemplados en esta norma los servicios de alimentos y bebidas y las normas relativas a la organización y realización de eventos.
- d) Son correctas las respuestas A y B.

5. El delfinario del Oceanografic tiene. PREGUNTA ANULADA:

- a) Una superficie de 1000 metros cuadrados.
- b) Una superficie de 110.000 metros cuadrados.
- c) Una superficie de 300.000 metros cuadrados.
- d) Una superficie de 2000 metros cuadrados.

6. 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

7. ¿Qué tres máquinas voladoras podemos encontrar en la Calle Mayor?

- a) La maqueta de Leonardo, Mirage III real y una réplica del primer avión que voló España.
- b) La maqueta de Leonardo, Mirage III real y un globo aeroestático.
- c) Mirage III real, un globo aeroestático y un Hawker Nimrod 52.
- d) La maqueta de Leonardo, Hawker Nimrod 52 y un globo aeroestático.

8. En el lenguaje que utilizaremos con un visitante con diversidad funcional hay que tener en cuenta ...

- a) Utilizar un lenguaje sencillo, pero sin llegar a infantilizarlo
- b) Utilizar términos y actitudes de sobreprotección
- c) Se recomienda utilizar la expresión persona con discapacidad o persona con diversidad funcional, ya que la discapacidad no representa a la persona
- d) A y C son correctas

9. De los siguientes aspectos que hacen que la atención al público sea buena, ¿cuál es la correcta?

- a) La amigabilidad
- b) El tuteo
- c) La empatía
- d) Tener personal para que, aunque no conozca bien el servicio, te pueda atender

10. El Jardín de Astronomía nos permite:

- a) Aprender astronomía mientras pasean.
- b) Poder observar con telescopio los astros.
- c) Hacer manualidades sobre temas de astronomía.
- d) Observar restos de meteoritos y demás cuerpos celestes.

11. La siglas CEMT significan:

- a) Comité Ético Mundial para el Turismo.
- b) Consejo Español Mundial para el Turismo.
- c) Código Ético Mundial para el Turismo.
- d) Código Ético Multicultural del Turismo.

12. Los beneficios que se pueden obtener con la implantación de la ISO 9001 son:

- a) Aumentar la satisfacción de los clientes.
- b) Conectar todas las áreas de la empresa con el cliente.
- c) Identificación de los objetivos y seguimiento de su cumplimiento.
- d) Todas las respuestas son correctas.

13. ¿Cómo otro nombre podría recibir el Palau de les Arts?

- a) Palacio de las artes plásticas.
- b) Coliseo del S. XXI.
- c) Palacio de las artes cinematográficas.
- d) Palacio de las artes científicas.

14. Ámbito de ley 9/2003, de 2 de abril, de la Generalitat, para la Igualdad entre Mujeres y Hombres:

- a) Será de aplicación en todo el ámbito territorial de la Comunidad Valenciana, en todas las actuaciones referidas a la planificación, acciones, gestión y ejecución de actuaciones en materia de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.

- b) Será de aplicación en la provincia de Valencia.
- c) Será de aplicación en el ámbito local de Valencia.
- d) Ninguna de las respuestas es correcta.

15. Identifica cual es la correcta en las siguientes características del visitante sacado de “El visitante es nuestro jefe: “El visitante es la clave.” :

- a) Es la persona más importante de nuestro negocio
- b) Es una persona que nos trae sus necesidades y deseos y es nuestra misión satisfacerlo
- c) Es alguien a quien debemos complacer y no alguien con quien discutir o confrontar.
- d) A, B y C son correctas

16. ¿Quién es el arquitecto que ha diseñado el Museo de las Ciencias?

- a) Norman Foster.
- b) Santiago Grisolia.
- c) Felix Candela.
- d) Santiago Calatrava.

17. Sobre la Comunicación no verbal es cierto que:

- a) Solo admite un solo significado y una sola interpretación
- b) Es un conjunto de mensajes emocionales que acompañan al lenguaje verbal y ayudan a interpretarlo
- c) No está hecha para ser sentida
- d) A y C son correctas

18. Para que la escucha sea efectiva:

- a) Comprender lo que está diciendo ell
- b) Involucrarse activamente en la conversación
- c) No hay que distraerse
- d) A, B y C son correctas

19. Martin i Soler teather is placed in:

- a) Museum.
- b) Umbracle.
- c) Hemisfèric.
- d) Palau de les Arts.

20. Legado de la Ciencia: Ramón y Cajal is a:

- a) Hemisfèric film.
- b) Museum exhibition, on the 2nd floor.
- c) Museum exhibition on the 3rd floor.
- d) Umbracle exhibition.

21. ¿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.

- 22. ¿Qué porcentaje de visitantes se pierden por la indiferencia y la mala atención del personal que está en contacto con los visitantes?**
- a) 68%
 - b) 69%
 - c) 70%
 - d) 71%
- 23. Las distorsiones en la comunicación más frecuentes son:**
- a) Los estereotipos
 - b) Percepción selectiva
 - c) Todas son correctas
 - d) El efecto halo (generalización)
- 24. ¿De qué valores se sustenta nuestra cultura e identidad para tener la hospitalidad como principio básico en la práctica turística?**
- a) Cordialidad y respeto .
 - b) Cordialidad, respeto y alegría.
 - c) Cordialidad, respeto, inclusión, sostenibilidad y profesionalidad.
 - d) Inclusión y sostenibilidad.
- 25. ¿Qué exposiciones podemos encontrar en la Planta Primera del Museo de las Ciencias, entre otras?**
- a) El legado de la Ciencia, El legado de Severo Ochoa y el Bosque de Cromosomas.
 - b) Érase una vez, L'Espai dels Xiquets, Talking Brains, Mediterrani, Teatro de la Electricidad.
 - c) La ciencia a escena, Gravedad Cero, Péndulo de Foucault.
 - d) Simulador Espacial y L'Espai dels xiquets.
- 26. ¿Como mide e identifica la Dirección de CAC las expectativas de los visitantes?**
- a) A través de los registros del libro de reclamaciones de la entidad.
 - b) Midiendo el nivel de satisfacción del cliente a través de redes sociales.
 - c) Midiendo el nivel de satisfacción del cliente posterior a la prestación del servicio y el grado de cumplimiento de las expectativas del visitante.
 - d) Ninguna de las respuestas es correcta.
- 27. Planet Power is a 3D Hemisfèric film:**
- a) Yes, it is.
 - b) No, it is not.
 - c) No, it is a Museum exhibition.
 - d) Yes, it is a film, but it is not 3D.
- 28. The film about the most important missions of the space race is:**
- a) Journey to Space. Next Stop: Mars
 - b) Apollo 11. First Steps Edition
 - c) Planet Power
 - d) Volcanoes
- 29. ¿Cómo se llama la calle de la Planta Baja del Museo?**
- a) Calle Severo Ochoa.
 - b) Calle de la ciencia.

c) Calle menor.

d) Calle mayor.

30. Volcanes is a:

a) Museum exhibition.

b) Oceanogràfic activity.

c) Museum conference.

d) Hemisfèric film.