



**Modelo: 1**

1. ¿Qué demuestra el Pendulo de Foucault?
  - a) La fuerza de la gravedad de la tierra.
  - b) La forma del sistema solar.
  - c) Demuestra que la Tierra gira sobre su propio eje.
  - d) Demuestra que la Tierra gira alrededor del sol.
2. ¿Que busca obtener un cliente cuando compra?
  - a) Precios altos por lo que compra
  - b) Una mala calidad por lo que paga.
  - c) Aunque las instalaciones no sean cómodas ni limpia comprar el producto e irse
  - d) Una adecuada calidad por lo que paga
3. Señala la respuesta falsa sobre la Comunicación no verbal
  - a) La postura es importante
  - b) El contacto visual es esencial en la interacción personal entre el emisor y el receptor
  - c) La imagen o el aspecto físico no es importante mientras huelas bien.
  - d) Los movimientos corporales nos informan de la intensidad de las emociones
4. Where is placed El Paseo del Arte?
  - a) Oceanogràfic.
  - b) Science Museum.
  - c) Umbracle.
  - d) Hemisfèric.
5. Las conductas no verbales que bloquean la buena comunicación puede ser:
  - a) Interrumpir
  - b) Silencio
  - c) Apatía
  - d) B y C son correctas
6. Según algunos estudios ¿Cómo acaba cuando un cliente se siente insatisfecho?
  - a) Solo un 4 % de las operaciones de un negocio terminan en una queja
  - b) El 20 % 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, B y C son incorrectas
7. En la fase cuantitativa de las encuestas de satisfacción:

- a) Ninguna respuesta es correcta.
  - b) Se diseñará un cuestionario que será contestado por los clientes seleccionados y sus resultados se tratarán obteniendo informes que reflejen cuantitativamente la satisfacción de los clientes.
  - c) Se obtendrán resultados cualitativos que reflejen la opinión de los clientes en diferentes ámbitos.
  - d) Se realizarán grupos de discusión o dinámicas de grupo para ayudarnos a definir el cuestionario que será utilizado.
8. An Italian client with a child of 8 ask for suggestion about the film Apollo 11. First steps edition. You recommend:
- a) The film is not translate into Italian. **PREGUNTA ANULADA**
  - b) The film is not for all audiences.
  - c) The film is not in projection at the moment.
  - d) The film is translate only into Valencian.
9. ¿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.
10. A client ask you about the activity Frío, frío. Your answer is: **PREGUNTA ANULADA**
- a) That activity does not exist.
  - b) You can find this activity on the Museum ground floor.
  - c) This activity takes place in Hemisfèric, but only on Sundays.
  - d) You should go to the Artic area in Oceanogràfic.
11. ¿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.
12. Respecto a los planes de igualdad. ¿Qué plazo debe transcurrir sin que se haya dictado resolución expresa para que se entienda desestimada la solicitud de visado del Plan de Igualdad?
- a) 12 meses
  - b) 3 meses
  - c) 6 meses
  - d) 1 mes
13. Los planes de igualdad en las empresas. Las empresas u organizaciones participadas mayoritariamente por capital público deberán:
- a) Elaborar un plan de igualdad si tienes más de 250 trabajadores/as.
  - b) Todas deberán elaborar un plan de igualdad.
  - c) No deberán elaborar un plan de igualdad.
  - d) Elaborar un plan de igualdad si más del 50% de su plantilla son mujeres.
14. Si un visitante llega al Museo y necesita ayuda..¿qué aspectos debemos tener en cuenta para una buena atención?
- a) La simpatía
  - b) La empatía

- c) La indiferencia
  - d) A y B son correctas
15. Di de estas fases, cual es el orden correcto para la gestión de las quejas, sugerencias y felicitaciones:
- a) Recepción de la comunicación, análisis de la queja, respuesta al cliente, identificar e implantar medidas correctivas y cierre de la queja.
  - b) Recepción de la comunicación, identificar e implantar las medidas correctivas, análisis de la queja, respuesta al cliente, y cierre de la queja.
  - c) Recepción de la comunicación, implantar medidas correctivas, análisis de la queja, respuesta al cliente y cierre de la queja.
  - d) Recepción de la comunicación, respuesta al cliente, análisis de la queja, identificar las medidas correctivas y cierre de la queja.
16. Las preguntas ABIERTAS sirven para:
- a) Clarificar lo que se ha dicho
  - b) Establecer necesidades
  - c) Dejar claro que se tiene toda la información
  - d) Hacer que el visitante preste su conformidad
17. ¿Cuál es la característica principal de las exposiciones del Museo de las Ciencias?
- a) Exposiciones pasivas sobre ciencias.
  - b) Exposiciones interactivas sobre tecnología y avances de la ciencia.
  - c) Exposiciones itinerantes con una duración de 1 mes de exposición.
  - d) Exposiciones móviles.
18. ¿Qué ambientes acuáticos podemos encontrar en los edificios del Oceanográfico, entre otros?
- a) Mediterráneo, Tropical, Caribe y Mar Rojo.
  - b) Atlántico, Indico, Humedales, Mares Tropicales.
  - c) Mediterráneo, Humedales, Mares Templados y Tropicales, Océanos, Antártico, Ártico e Islas y Mar Rojo.
  - d) Mediterráneo, Tropical, Antártico, Ártico e Islas.
19. ¿Qué artes escénicas son las que se ofrecen en el Palau de las Artes?
- a) Espectáculos ambulantes (circo y teatro callejero).
  - b) Fiestas populares.
  - c) Ópera y grandes espectáculos musicales y teatrales.
  - d) Cine de época.
20. ¿Qué es un servicio intangible?
- 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
21. ¿Qué compromiso ha adquirido la Administración Turística Valenciana?
- a) Introducir a todas las empresas públicas en una asociación del Turismo Mundial.
  - b) Introducir el Código Ético Mundial para el turismo en las leyes, normas y prácticas profesionales.
  - c) Introducir el Código Ético de valores para los turistas en las leyes, normas y prácticas profesionales.

- d) Ninguna respuesta es válida.
22. ¿De qué es adaptación el código ético de turismo valenciano?
- a) Es una adaptación de la Resolución de la Asamblea General de la OMT de Santiago de Chile.
  - b) Es una adaptación de la Reunión de la Comisión de las Naciones Unidas sobre el desarrollo sostenible.
  - c) Es una adaptación del Código Ético Mundial para el Turismo a partir de los rasgos propios de nuestra cultura.
  - d) Es una adaptación del Programa de las Naciones Unidas sobre medio ambiente.
23. ¿Cuál fue el primer edificio inaugurado en el complejo La Ciutat de les Arts i les Ciències?
- a) El Umbracle.
  - b) L´Hemisfèric.
  - c) El Umbracle y l´Hemisfèric.
  - d) El Museu de les Ciències.
24. Los principios de la ISO 9001 son:
- a) Enfoque a los procesos, mejora continua.
  - b) Enfoque al cliente, liderazgo, compromiso de las personas.
  - c) Todas las respuestas son correctas.
  - d) Toma de decisiones basadas en hechos tangibles y gestión de las relaciones con las partes interesadas.
25. ¿Cuál de estas características del servicio prestado en CAC no es la correcta?
- a) Los servicios son intangibles
  - b) Los servicios son invariables
  - c) Los servicios son inseparables
  - d) Los servicios son perecederos
26. The Perimeter ring can be found at:
- a) Museum.
  - b) Hemisfèric.
  - c) Oceanogràfic.
  - d) Umbracle.
27. A client ask you for the activity Simulador Espacial. Your answer is:
- a) You can find this activity on the 3rd floor of Science Museum.
  - b) This activity is part of the film Journey to Space. Next Stop: Mars.
  - c) This activity is temporarily closed due to the improvement in facilities.
  - d) Children are not allowed to participate in this activity.
28. Señala cuál de los siguientes no es un componente de la comunicación verbal
- a) Postura
  - b) Expresividad
  - c) Velocidad adecuada
  - d) Concreción
29. ¿Por qué el servicio prestado en CAC 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

30. ¿Por qué elementos está formado el complejo La Ciutat de les Arts i les Ciències?

- a) Está formado por cuatro elementos: Hemisferic, Umbracle, Museu de les Ciències y el Oceanogràfic.
- b) Está formado por tres elementos: Hemisferic, Museu de les Ciències y el Oceanogràfic.
- c) Está formado por seis elementos: Hemisferic, Umbracle, Museu de les Ciències, el Oceanogràfic, Àgora y el Palau de les Arts.
- d) Está formado por cinco elementos: Hemisferic, Umbracle, Museu de les Ciències, el Palau de les Arts y el Oceanogràfic.