



Modelo: 1

1. Si llega un visitante con diversidad funcional al Museu
 - a) Tendremos que sobreactuar para llamar la atención del visitante
 - b) Tendremos que tener una actitud de sobreprotección
 - c) Tendremos que buscar resolver sus necesidades y colmar deseos exactamente igual que el resto de visitantes
 - d) Tendremos que hacer como si nada
2. 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.
3. De los siguientes aspectos que hacen que la atención al público sea buena, ¿cuál es la correcta?
 - a) Atención personal
 - b) Atención rápida
 - c) Fiabilidad
 - d) A, B y C son correctas
4. 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 alguien ajeno a nuestra empresa
 - b) Depende de nosotros y nosotros dependemos de él.
 - c) Es la fuente de vida de este negocio y no de cualquier otro.
 - d) A, B y C son incorrectas
5. De todas estas afirmaciones, di cual de ellas es errónea:
 - a) La calidad es cara.
 - b) La calidad es necesariamente lujo, brillo o peso.
 - c) La calidad es relativa, no se puede medir.
 - d) Todas las afirmaciones son erróneas.
6. ¿En qué consiste la asertividad?
 - a) Saber decir “NO”
 - b) Expresarte de un modo agresivo
 - c) Afirmarse sin complejos y de forma constructiva.
 - d) A y C son correctas
7. ¿Qué utilidad tiene el Umbracle en su parte superior?

- a) Es un jardín central arbolado donde se puede disfrutar de una magnífica panorámica de Ciudad de las Artes y las Ciencias.
 - b) Es un espacio destinado a la celebración de actos y eventos.
 - c) Es un espacio ajardinado destinado a la exposición de esculturas con entrada privada.
 - d) Es un espacio destinado a actividades de ocio nocturno.
8. El Ágora se concibe como:
- a) Una gran explanada abierta a las láminas de agua.
 - b) Una plaza pública cubierta.
 - c) Una zona de patinaje artístico.
 - d) Un centro comercial.
9. Where can you find the Foucault Pendulum?:
- a) Museum, 1st floor.
 - b) Museum, 3rd floor.
 - c) Museum, ground floor.
 - d) Hemisfèric.
10. Las preguntas cerradas se utilizan para...
- a) Comprender un pedido
 - b) Definir problemas
 - c) Hacer que el visitante preste su conformidad
 - d) Obtener más información
11. El Ágora permite:
- a) Acoger eventos de diversa naturaleza.
 - b) Acoger especies marinas en peligro de extinción.
 - c) Realizar proyecciones de IMAX.
 - d) Ninguna de las anteriores.
12. A client ask you about the Summer School. He has two children aged 13 and 3. Your explanation is: **PREGUNTA ANULADA**
- a) It is an extensive program of educational and leisure activities that take place in the Hemisfèric, the Oceanogràfic and the Science Museum between June and July.
 - b) Unfortunately, this activity is for children between 5 and 12 years old.
 - c) This program takes place in August in Oceanogràfic.
 - d) There is a 2 years waiting list.
13. ¿Para qué se utilizan las preguntas CERRADAS?
- a) Resumir una conversación
 - b) Hacer que el visitante preste su conformidad
 - c) Comprender pedidos
 - d) A y B son correctas
14. Señala una ventaja de escucha activa:
- a) Demuestra que se le escucha
 - b) No implica que se tenga claro lo que se escucha
 - c) Demuestra que consideramos al otro una persona significativa y digna de respeto
 - d) A y C son correctas

15. Cuales de estas afirmaciones es correcta:
- a) El carácter propio del turismo valenciano tiene como eje principal la cooperación.
 - b) Hay que convertir los valores que identifican a nuestra comunidad en una capacidad para entender y gestionar nuestra práctica turística.
 - c) Hay que convertir los valores que identifican a nuestra comunidad para tener mayor competitividad turística.
 - d) Los objetivos para conseguir nuestra competitividad turísticas se lograrán con la participación de los actores del turismo internacional.
16. ¿Qué tipos de aulas podemos encontrar en el Museo de las Ciencias?
- a) Aulas invertidas tradicionales.
 - b) Aulas de formación virtual.
 - c) Aulas para fomentar el debate científico.
 - d) Aulas experimentales.
17. ¿Qué productos ofrece la tienda del Hemisfèric?
- a) Productos típicos valencianos.
 - b) Productos relacionados con la temática de las películas.
 - c) Productos para niños.
 - d) Productos de animales marinos.
18. ¿Cuál es el objetivo del complejo La Ciutat de les Arts i les Ciències?
- a) Su objetivo es la divulgación científica y académica de la ciencia.
 - b) Su objetivo es la divulgación científica y cultural.
 - c) Su objetivo es la divulgación social y cultural.
 - d) Su objetivo es la divulgación social , cultural y científica.
19. Cuales de las siguientes definiciones es correcta:
- a) La Gestión de la calidad consiste en preparar gráficos de control.
 - b) La Gestión de la calidad es estadística.
 - c) La calidad es un conjunto de características de un producto o servicio que satisfacen las necesidades de los visitantes y hacen satisfactorio un producto o servicio.
 - d) La gestión de la calidad equivale a la certificación
20. Las empresas turísticas facilitarán a los turistas:
- a) Todas las respuestas son correctas.
 - b) Una información objetiva sobre los lugares de destino y las condiciones de viaje, recepción y estancia, colaborando con las autoridades públicas su seguridad.
 - c) Una información que les permita seleccionar aquellos destinos que a las empresas más les interesen imponiendo artificialmente modelos sociales culturales en las comunidades receptoras.
 - d) Una información subjetiva sobre los lugares de destino y las condiciones de viaje, recepción y estancia, colaborando con las autoridades públicas para garantizar su seguridad.
21. Lo más representativo del edificio del Palau de les Arts es:
- a) Sus escaleras.
 - b) La cubierta o pluma.
 - c) Los jardines verticales.
 - d) Los ascensores panorámicos.
22. Los criterios de evaluación los establece el visitante basándose en parámetros subjetivos... es una cartacteristina de:

- a) Servicios intangible
 - b) Servicios heterogéneo
 - c) Porque la producción y el consumo son inseparables
 - d) Ninguna respuesta es la correcta
23. ¿Qué sistemas de proyección alberga el Hemisfèric?
- a) Tres sistemas: Cine gran formato IMAX DONE, Cine Digital 3D y Proyecciones digitales.
 - b) Solamente Cine Digital 3D.
 - c) Cine gran formato IMAX DONE y Proyecciones digitales.
 - d) Proyecciones digitales.
24. Las habilidades sociales ...
- a) Son conductas que no se aprenden
 - b) Son un conjunto de comportamientos eficaces en las relaciones interpersonales.
 - c) No se puede desarrollar con la práctica. Existe un manual de aprendizaje
 - d) Te hace afrontarte en situaciones difíciles
25. The Submarine Restaurant roof in Oceanogràfic was designed by:
- a) Santiago Calatrava.
 - b) Félix Candela.
 - c) an american enterprise.
 - d) Santiago Calatrava and Félix Candela.
26. Un sistema de gestión de calidad (SGC) comprende:
- a) Un conjunto de normas y estándares a nivel internacional.
 - b) Un conjunto de normas y estándares a nivel nacional de las empresas.
 - c) Un conjunto de normas y estándares individualizado para cada empresa.
 - d) Un conjunto de normas y estándares individualizado para cada sector de actividad.
27. Cuando un visitante realiza una compra en nuestra empresa, ¿qué busca obtener?
- a) Un regalo
 - b) Un producto/servicio con descuento a cualquier precio
 - c) Le da igual la calidad mientras encuentre el producto
 - d) A, B y C son incorrectas
28. The DNA artistic representation is:
- a) 34 metres in height.
 - b) 15 metres in height.
 - c) 15 metres long.
 - d) 5 metres in height.
29. The dolphin show is an activity placed in:
- a) Museum.
 - b) Hemisfèric. It is a film.
 - c) Oceanogràfic.
 - d) It does not exist.
30. ¿Cuál es el lema del Museo de las Ciencias?
- a) Prohibido no tocar, no sentir, no pensar".

- b)** Prohibido tocar, sentir, pensar.
- c)** Prohibido tocar, no sentir, no pensar.
- d)** Ninguno de los anteriores.