



Modelo: 2

1. ¿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.
2. 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
3. ¿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.
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. ¿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.
6. 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 afrentarte en situaciones difíciles
7. 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.
8. 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.
9. ¿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
10. ¿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.
11. 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
12. ¿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.
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. Los criterios de evaluación los establece el visitante basándose en parámetros subjetivos... es una característica de:
- a) Servicios intangible
 - b) Servicios heterogéneo
 - c) Porque la producción y el consumo son inseparables
 - d) Ninguna respuesta es la correcta

15. 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
16. The DNA artistic representation is:
- a) 34 metres in height.
 - b) 15 metres in height.
 - c) 15 metres long.
 - d) 5 metres in height.
17. The dolphin show is an activity placed in:
- a) Museum.
 - b) Hemisfèric. It is a film.
 - c) Oceanogràfic.
 - d) It does not exist.
18. 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
19. 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
20. 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
21. Where can you find the Foucault Pendulum?:
- a) Museum, 1st floor.
 - b) Museum, 3rd floor.
 - c) Museum, ground floor.
 - d) Hemisfèric.
22. 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.
23. 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.
24. 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.
25. 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.
26. 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.
27. ¿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.
28. 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.
29. 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.
30. 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.