



Modelo: 2

1. 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
2. Según algunos estudios ¿Cómo acaba cuando un cliente se siente insatisfecho?
 - a) Solo un 3 % 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 30 % adicional no se quejará nunca, pero está seguro de tener motivos suficientes para protestar.
 - d) A y C son correctas
3. ¿Los turistas, tiene responsabilidad en el desarrollo de un turismo sostenible?
 - a) Son los únicos responsables en el turismo sostenible.
 - b) Son las empresas turísticas las únicas responsables.
 - c) Empresas turísticas y turistas son ambos responsables en el turismo sostenible.
 - d) Ninguna respuesta es correcta.
4. ¿Cuántos cristales tiene la superficie acristalada de la Calle Mayor?
 - a) Entre 1000 y 2000 cristales.
 - b) Más de 4000 cristales.
 - c) 3500 cristales.
 - d) 937 cristales.
5. ¿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.
6. EL PODER DE LA EXPERIENCIA, INDIQUE QUÉ AFIRMACIÓN ES CORRECTA:
 - a) Surge cuando a esa persona se le reconoce sólomente por su experiencia.
 - b) Surge cuando a esa persona se le reconoce por la experiencia y cargo en la organización.
 - c) Surge cuando a esa persona se le reconoce por la experiencia y persuasión.
 - d) Surge cuando a esa persona se le reconoce por su experiencia o por sus habilidades.
7. En el ámbito laboral, la ley 9/2003, de 2 de abril, de la Generalitat, para la Igualdad entre Mujeres y Hombres recoge medidas que garantizarán, incentivarán o ampararán entre otras medidas sobre:
 - a) Conciliación de vida laboral y familiar
 - b) Flexibilidad horaria

Modelo: 2

1. 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
2. Según algunos estudios ¿Cómo acaba cuando un cliente se siente insatisfecho?
 - a) Solo un 3 % 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 30 % adicional no se quejará nunca, pero está seguro de tener motivos suficientes para protestar.
 - d) A y C son correctas
3. ¿Los turistas, tiene responsabilidad en el desarrollo de un turismo sostenible?
 - a) Son los únicos responsables en el turismo sostenible.
 - b) Son las empresas turísticas las únicas responsables.
 - c) Empresas turísticas y turistas son ambos responsables en el turismo sostenible.
 - d) Ninguna respuesta es correcta.
4. ¿Cuántos cristales tiene la superficie acristalada de la Calle Mayor?
 - a) Entre 1000 y 2000 cristales.
 - b) Más de 4000 cristales.
 - c) 3500 cristales.
 - d) 937 cristales.
5. ¿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.
6. EL PODER DE LA EXPERIENCIA, INDIQUE QUÉ AFIRMACIÓN ES CORRECTA:
 - a) Surge cuando a esa persona se le reconoce sólomente por su experiencia.
 - b) Surge cuando a esa persona se le reconoce por la experiencia y cargo en la organización.
 - c) Surge cuando a esa persona se le reconoce por la experiencia y persuasión.
 - d) Surge cuando a esa persona se le reconoce por su experiencia o por sus habilidades.
7. En el ámbito laboral, la ley 9/2003, de 2 de abril, de la Generalitat, para la Igualdad entre Mujeres y Hombres recoge medidas que garantizarán, incentivarán o ampararán entre otras medidas sobre:
 - a) Conciliación de vida laboral y familiar
 - b) Flexibilidad horaria

- c) Acceso al empleo
 - d) Todas las respuestas son correctas.
8. Las distorsiones en la comunicación más frecuentes son:
- a) Los estereotipos
 - b) Percepción selectiva
 - c) Todas son correctas
 - d) El efecto halo (generalización)
9. ¿Qué capacidad de vehículos tiene el Umbracle en su interior?
- a) Una capacidad de 665 vehículos y 25 autobuses.
 - b) Una capacidad de 2000 vehículos y 100 autobuses.
 - c) Una capacidad de 100 vehículos y 10 autobuses.
 - d) Una capacidad de 3000 vehículos y 200 autobuses.
10. 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
11. Las exposiciones del Paseo del Arte:
- a) Cuentan con un catálogo editado por Ciudad de las Artes y las Ciencias.
 - b) Son exposiciones que dependen directamente del Ayuntamiento de Valencia.
 - c) Son exposiciones sobre el Ninot fallero.
 - d) Ninguna de las anteriores.
12. LOS REQUISITOS ESTRICTOS PARA ENTRAR EN UN GRUPO, ENTRE FACTORES EN LA COHESIÓN DE UN GRUPO, SEÑALE LA AFIRMACIÓN CORRECTA:
- a) Si no hay que superar una serie de barreras a la hora de entrar en el grupo, se refuerza la identificación con el mismo.
 - b) Requisitos estrictos para entrar no es un factor de cohesión de un grupo.
 - c) Si hay que superar una serie de barreras a la hora de entrar en el grupo, se refuerza la identificación con el mismo.
 - d) Ninguna afirmación es correcta.
13. ¿Qué nombre inicial tuvo el actual complejo La Ciutat de les Arts i les Ciències?
- a) Ciudad de las Artes, las Ciencias y las Telecomunicaciones (CACT).
 - b) Ciudad de las Artes y las Ciencias, S.A (CACSA).
 - c) Valencia, Ciencia , Arte y Comunicaciones (VACIACO).
 - d) Valencia, Ciencia y Comunicaciones (VACICO).
14. EL AMBIENTE DE TRABAJO, ENTRE FACTORES EN LA COHESIÓN DE UN GRUPO, SEÑALE LA AFIRMACIÓN CORRECTA:
- a) Los ambientes más productivos son los que resultan agradables, de respeto y en los que se fomenta la participación y la comunicación.
 - b) Los ambientes que resultan agradables y que se fomenta la participación no son productivos.
 - c) El ambiente de trabajo no es un factor de cohesión de un grupo.
 - d) Ninguna afirmación es correcta.
15. ¿En qué año fue inaugurado l'Hemisfèric?
- a) En 1.998.

- b) En 1999.
- c) En 1997.
- d) En 2001.

16. ¿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.

17. ¿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.

18. 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

19. SEGÚN LA TEORÍA DE RASGOS, INDIQUE QUÉ AFIRMACIÓN ES CORRECTA:

- a) Existe siempre una cualidad o rasgo determinante que hace que una persona sea líder.
- b) No existe ninguna cualidad determinante que haga que una persona sea líder
- c) Existe siempre dos cualidades o rasgos determinantes que hacen que una persona sea líder.
- d) Ninguna de las anteriores.

20. 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

21. LA MOTIVACIÓN INTRÍNSECA SE DEFINE COMO:

- a) Cuando las personas se sienten autores y responsables de lo que hacen, y lo que hacen les despierta el interés y la curiosidad y, además lo hacen bien y poseen habilidades para ello, lo que les permite tener experiencias
- b) Un factor clave para la motivación tanto individual como grupal.
- c) Conocer las necesidades que tienen las otras personas o las necesidades más apremiantes que tenemos nosotros.
- d) Ninguna afirmación es correcta.

22. Are there combined tickets in the City of Arts and Sciences?:

- A) No, there are not
- B) Yes, but you only can combine Hemisfèric and Science Museum.
- C) Yes, you can purchase combined tickets for Hemisfèric, Science Museum and Oceanogràfic.
- D) No, there are not, but there are some exceptions.

23. El sistema integral de calidad turística en destinos (SICTED) es:

- a) Una metodología que proporciona un sistema parcial y temporal de gestión de calidad en un destino turístico.
- b) Una metodología que proporciona un sistema integral y permanente de gestión de calidad en un destino turístico.

- c) Una metodología que proporciona un sistema integral pero permanente de gestión de calidad en un destino turístico. **OPCIÓN DE RESPUESTA ANULADA**
- d) Una metodología que proporciona un sistema de cómo gestionar las instalaciones y los equipamientos de los destinos turísticos.
24. ¿Qué apartados contiene la norma UNE 302002:2018 MUSEOS?:
- a) Obligaciones de la dirección del Museo en relación con el sistema de calidad.
 - b) Prestación del servicio que incluye requisitos sobre accesibilidad, información, comunicación, atención al visitante, etc.
 - c) Gestión de las instalaciones y equipamientos (señalética o la seguridad, el espacio expositivo, aseos, zona comercial y aparcamiento).
 - d) Todas las respuestas son correctas.
25. ¿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.
26. Las empresas turísticas se comprometen, entre otras a:
- a) A respetar y promover los Objetivos del Desarrollo Sostenible, deben promover la tolerancia, la igualdad de género y la inclusión respetuosa de todas las personas.
 - b) Salvaguardar el medio ambiente y los recursos naturales con el fin de alcanzar un desarrollo sostenible.
 - c) Integrar la gestión y explotación de los recursos turísticos en el tejido económico y social local.
 - d) Todas las respuestas son correctas.
27. El modelo de calidad de Parasuraman :
- a) Representa la realidad en la presentación del servicio y analiza el por qué de la satisfacción /insatisfacción de los visitantes que reciben el servicio.
 - b) Define la calidad del servicio como la diferencia entre las percepciones reales de los visitantes y las expectativas que sobre éste se habían formado previamente.
 - c) Las respuestas A y B son correctas.
 - d) Solamente la A es correcta.
28. A client ask you about the Museum shop. Your answer is:
- a) Shops are placed on the ground and the 3rd floor.
 - b) Shop is placed on the ground floor.
 - c) Shop is placed on the 1ts floor.
 - d) There is not a Museum shop.
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. Volcanes is a:
- a) Museum exhibition.
 - b) Oceanogràfic activity.
 - c) Museum conference.
 - d) Hemisfèric film.