

Modelo: 2

1. ¿De cuantas partes consta el edificio del Hemisféric?
 - a) Hall, anillo perimetral y restaurante.
 - b) Hall, anillo perimetral y sala de proyección.
 - c) Únicamente de una gran sala de proyecciones.
 - d) Anillo perimetral y restaurante.

 2. 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

 3. If we say the 'eye of wisdom' we are talking about:
 - a) Hemisfèric.
 - b) Hemisfèric film.
 - c) Museum.
 - d) a Museum exhibition.

 4. Is there a car park in the City of Arts and Sciences?:
 - a) Yes, it is placed in Umbracle.
 - b) Yes, it is in Museum.
 - c) No, there is not.
 - d) Yes, it is next to Agora.

 5. DEFINICIÓN DE SINERGIA:
 - a) Es la suma de energías individuales que se multiplica progresivamente, reflejándose sobre la totalidad del grupo.
 - b) La actividad del líder produce un resultado que excede a la contribución de cualquier miembro
 - c) Es una característica de un equipo eficaz.
 - d) Ninguna definición es correcta.

 6. The Perimeter ring can be found at:
 - a) Museum.
 - b) Hemisfèric.
 - c) Oceanogràfic.
 - d) Umbracle.

 7. ¿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.

 8. INDIQUE QUÉ AFIRMACIÓN ES CORRECTA RESPECTO A LA DELEGACIÓN DE COMPETENCIAS:
 - a) Un buen líder debe de saber delegar competencias, es decir, delegar competencias es lo mismo que delgar tareas.
 - b) Se trata de una filosofía de gestión, supone un cambio de poder y autoridad, que consiste en pensar que quienes trabajen puedan ser responsables de su trabajo y tomar las decisiones necesarias.
 - c) Se trata de una filosofía de gestión, supone un cambio de poder y autoridad, que consiste en pensar que quienes trabajen puedan ser responsables de su trabajo, pero nunca tomar las decisiones necesarias.
 - d) Ninguna de las anteriores.
-

9. Are there combined tickets in the City of Arts and Sciences?:
- Yes, you can purchase combined tickets for Hemisfèric, Science Museum and Oceanogràfic.
 - Yes, but you only can combine Hemisfèric and Science Museum.
 - No, there are not.
 - No, there are not, but there are some exceptions.
10. ¿Qué capacidad tiene la sala de proyecciones del Hemisferic?
- Alrededor 1000 personas.
 - Alrededor 100 personas.
 - Alrededor 300 personas.
 - Alrededor 12000 personas.
11. Cómo entendemos el GAP 3, en el modelo conceptual de la calidad del servicio:
- Lo entendemos como la diferencia entre el servicio planificado y programado y el efectivamente realizado “servicio entregado”.
 - Se basa en las discrepancias que puede existir entre el servicio esperado y el servicio programado
 - Cuando no somos capaces de diseñar y programar el proceso de prestación de servicio que cumpla con las expectativas identificadas previamente.
 - Es el resultado de la inadecuada gestión del servicio esperado.
12. De los siguientes aspectos que hacen que la atención al público sea buena, ¿cuál es la correcta?
- Atención personal
 - Atención rápida
 - Fiabilidad
 - A, B y C son correctas
13. EXPECTATIVAS, SEÑALE LA AFIRMACIÓN CORRECTA:
- Una variable importante del modelo motivacional es “la influencia de otros miembros (especialmente el del que ejerce algún tipo de poder sobre el individuo) sobre el desempeño
 - No afecta la influencia de otros miembros (especialmente el del que ejerce algún tipo de poder sobre el individuo) sobre el desempeño del mismo en la organización.
 - El ambiente de trabajo es un factor de cohesión de un grupo que influye en las expectativas.
 - Ninguna afirmación es correcta.
14. En la fase cuantitativa de las encuestas de satisfacción:
- 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.
 - Se realizarán grupos de discusión o dinámicas de grupo para ayudarnos a definir el cuestionario que será utilizado.
 - Se obtendrán resultados cualitativos que reflejen la opinión de los clientes en diferentes ámbitos.
 - Ninguna respuesta es correcta.
15. ¿Qué demuestra el Pendulo de Foucault?
- La fuerza de la gravedad de la tierra.
 - La forma del sistema solar.
 - Demuestra que la Tierra gira sobre su propio eje.
 - Demuestra que la Tierra gira alrededor del sol.
16. ¿Cómo se llama la calle de la Planta Baja del Museo?
- Calle Severo Ochoa.
 - Calle de la ciencia.
 - Calle menor.
 - Calle mayor.

17. LA MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA 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) Conocer las necesidades que tienen las otras personas o las necesidades más apremiantes que tenemos nosotros.
- c) Un factor clave para la motivación tanto individual como grupal.
- d) Ninguna afirmación es correcta.

18. ¿ Cuantos principios contempla el Código de Hospitalidad Mediterránea?:

- a) Cinco principios.
- b) Nueve principios.
- c) Diez principios.
- d) Ocho principios.

19. ¿De cuantas plantas se compone el Museo de las Ciencias?

- a) Se compone de una única planta que recorre el Museo.
- b) Se compone de tres plantas: Planta Primera, Segunda y Tercera.
- c) Se compone de cuatro plantas: Planta Primera, Segunda, Tercera y Cuarta.
- d) Se compone de dos planta: Planta Baja y Primera..

20. 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.

21. Cuando surge el GAP 2, en el modelo conceptual de la calidad del servicio:

- a) Cuando somos capaces de diseñar y programar el proceso de prestación de servicio que cumpla con las expectativas identificadas previamente.
- b) Cuando no somos capaces de diseñar y programar el proceso de prestación de servicio que cumpla con las expectativas identificadas previamente.
- c) Es la diferencia entre el servicio planificado y programado.
- d) Se basa en las discrepancias que puede existir entre el servicio entregado y el servicio programado.

22. ¿Cual es el eje central del carácter propio del turismo valenciano?

- a) La hospitalidad como principio básico de actuación.
- b) Las buenas condiciones climatológicas de la zona.
- c) El carácter fruto del mestizaje de pueblos y culturas.
- d) La necesidad de convivencia para el intercambio de bienes y de ideas.

23. Medidas de fomento del empleo: ¿Cuál es correcta?

- a) Se facilitará el retorno al mercado de trabajo a aquellas mujeres que lo abandonaron para cursar estudios universitarios.
- b) Se incorporará a los planes de Empleo Valenciano medidas específicas de igualdad para favorecer el acceso a un empleo a mujeres mayores de 30 años y otras personas con descendientes a su cargo.
- c) Se incorporará a los planes de Empleo Valenciano medidas específicas de igualdad para favorecer el acceso a un empleo a mujeres mayores de 45 años que no hayan desarrollado nunca un trabajo fuera del hogar, y facilitará el retorno al mercado de trabajo a aquellas mujeres que lo abandonaron para cuidar a su descendencia, personas mayores y otras personas dependientes a su cargo.
- d) Se incorporará a los Planes de Empleo Valenciano medidas específicas de igualdad para favorecer el acceso a un empleo a mujeres mayores de 35 años sin descendientes.

- 24.** A efectos de la Ley 9/2003, de 2 de abril, de la Generalitat, para la Igualdad entre Mujeres y Hombres, los planes de igualdad en empresas son:
- a)** Los documentos en los que se vertebran las estrategias de las entidades para la consecución real y efectiva del principio de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, pero no contendrán medidas concretas para hacer efectivo dicho principio.
 - b)** Los planes formativos, con acciones concretas que garanticen la igualdad entre Hombres y Mujeres.
 - c)** Los planes donde se recojan las acciones encaminadas a la inserción laboral de las mujeres con riesgo de exclusión social.
 - d)** Los documentos en los que se vertebran las estrategias de las entidades para la consecución real y efectiva del principio de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, que necesariamente deberán contener medidas concretas para hacer efectivo dicho principio.
- 25.** ¿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%
- 26.** EVALUACIÓN DEL TRABAJO Y RETROALIMENTACIÓN:
- a)** Para asegurar un buen funcionamiento del equipo, la organización debe recompensar cada vez que se logre un objetivo.
 - b)** Para asegurar un buen funcionamiento de la organización se debe recompensar siempre que se logre un objetivo.
 - c)** Para asegurar un buen funcionamiento del equipo, la organización debe evaluar con regularidad su rendimiento.
 - d)** Ninguna afirmación es correcta.
- 27.** ¿Cual 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.
- 28.** ¿Dónde quedarán registradas las buenas prácticas del Código Ético del turismo Valenciano que lleven a cabo los agentes de la actividad turística?
- a)** En un libro de visitas de los turistas.
 - b)** En un registro de las buenas prácticas, para su visibilidad y conocimiento en las iniciativas de la Administración Autonómica.
 - c)** En una página web habilitada donde las empresas turísticas registrarán las acciones de las prácticas llevadas a cabo.
 - d)** En la página web de la conselleria de Turismo.
- 29.** ¿Qué representa l'Hemisfèric?
- a)** Un ojo humano abierto al espacio: es el "Ojo del Espacio".
 - b)** Un ojo humano abierto al mundo: es el "Ojo del Mundo".
 - c)** Un ojo humano abierto al mundo: es el "Ojo de la Sabiduría".
 - d)** Un ojo humano abierto al universo: es el "Ojo de la Universo".
- 30.** 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