



Modelo: 1

1. 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.
2. EXPECTATIVAS, SEÑALE LA AFIRMACIÓN CORRECTA:
 - a) Expectativas de eficacia: representan la creencia o el juicio que las personas hacemos sobre la seguridad que tenemos de realizar una conducta en particular.
 - b) Expectativas de resultado: representan la creencia o el juicio que las personas hacemos sobre la que una conducta tenga unas consecuencias negativas.
 - c) Expectativas de resultado: representan la creencia o el juicio que las personas hacemos sobre la seguridad que tenemos de realizar una conducta en particular.
 - d) Ninguna afirmación es correcta.
3. INDIQUE QUÉ AFIRMACIÓN ES CORRECTA RESPECTO A LOS ROLES DE EQUIPO DE BELDIN:
 - a) Beldin demostró que el secreto de un buen equipo era mezclar individuos distintos.
 - b) Beldin demostró que el secreto de un buen equipo era tener individuos con los mismos roles.
 - c) Beldin demostró que el rol de mantenimiento es el único necesario en un buen equipo.
 - d) Ninguna de las anteriores.
4. Señala el/los ámbito/s de actuación de la Ley 9/2003, de 2 de abril, de la Generalitat, para la Igualdad entre Mujeres y Hombres:
 - a) Ámbito laboral y social.
 - b) Solamente en el ámbito social.
 - c) Solamente en el ámbito laboral.
 - d) Ninguna respuesta es correcta.
5. Por su tamaño, podemos decir que el Museo de las Ciencias es:
 - a) El más alto de Europa.
 - b) Es el más grande en superficie total en España.
 - c) Es el segundo más grande de España.
 - d) Ninguna de las anteriores.
6. A client ask you about the instrument for observing and measuring the sky. Your directions are:
 - a) Jardín de Astronomía – Umbracle.
 - b) 3rd Floor – Museum.
 - c) Perimeter ring – Hemisfèric.
 - d) 1st Floor – Museum.

7. ¿Qué temática común tienen las proyecciones del Hemisfèric?
- Películas sobre arte.
 - Películas sobre automovilismo.
 - Películas de ciencia y tecnología.
 - Películas bélicas.
8. El Pasaporte Animalia del Oceanografico, nos permite:
- Dormir con tiburones.
 - Conocer de primera mano belugas y leones marinos.
 - Entrar gratuitamente al Oceanografic durante 1 mes.
 - Ninguna de las anteriores.
9. ¿Qué consolida la Unión Europea en el Tratado de Amsterdam en cuestiones relativas a la igualdad?
- Consolida la política iniciada en los años setenta acerca de la igualdad entre las mujeres y los hombres y la no discriminación en razón de sexo.
 - Consolida la política de los planes de igualdad de las empresas.
 - Consolida el nuevo contexto tecnológico que obliga a las Administraciones Públicas a considerar como recurso estratégico en la consecución de los objetivos generales.
 - Ninguna respuesta es correcta.
10. ¿Cuál fue el primer edificio inaugurado en el complejo La Ciutat de les Arts i les Ciències?
- El Umbracle.
 - L´Hemisfèric.
 - El Umbracle y l´Hemisfèric.
 - El Museu de les Ciències.
11. Las expectativas de los clientes tienen, entre otros, los principales condicionantes:
- La comunicación boca-boca entre diferentes usuarios del servicio.
 - Las necesidades propias que desea satisfacer cada visitante con el servicio que va a recibir.
 - Las experiencias pasadas que puedan tener el mismo o similares servicios.
 - Son válidas las respuestas B y C.
12. ¿Por qué producción y consumo son conceptos inseparables? Característica.
- Porque son prestaciones, experiencias que tiene el visitante en su relación con la empresa
 - Porque no depende de quién, cuándo, cómo y dónde,
 - Porque la prestación del servicio se produce en el mismo momento de su consumo.
 - Ninguna respuesta es la correcta
13. Lo más representativo del edificio del Palau de les Arts es:
- Sus escaleras.
 - La cubierta o pluma.
 - Los jardines verticales.
 - Los ascensores panorámicos.
14. The first building of the City of Arts and Sciences was opened in:
- 1996 Hemisfèric.
 - 1998 Science Museum.
 - 2000 Science Museum
 - 1998 Hemisfèric.

15. You are working at Hemisfèric and a client ask you for a place to have lunch:
- a) There is not any place to have lunch at Hemisfèric.
 - b) There is a cafeteria where coffee and pastry is served.
 - c) It is not allowed to eat at Hemisfèric.
 - d) There is a hamburguer restaurant.
16. La forma del edificio del Palau de les Arts es:
- a) Lenticular.
 - b) Oval.
 - c) Burbuja.
 - d) Geométrica.
17. 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
18. ¿Qué dos procedimientos podemos aplicar en la norma ISO 9001 para conocer la satisfacción del cliente?
- a) Reclamaciones.
 - b) Encuestas de satisfacción.
 - c) Índice Net Promoter Score.
 - d) Las dos primeras son correctas.
19. ¿De qué valores se sustenta nuestra cultura e identidad para tener la hospitalidad como principio básico en la práctica turística?
- a) Cordialidad, respeto y alegría.
 - b) Cordialidad, respeto, inclusión, sostenibilidad y profesionalidad.
 - c) Cordialidad y respeto .
 - d) Inclusión y sostenibilidad.
20. INDIQUE QUE AFIRMACIÓN ES CIERTA.*
- a) En las fases de la creación de un equipo está el agotamiento que indica las diferencias de carácter entre *sus miembros, tensiones y roces entre ellos*.
 - b) La fase de normalización es la etapa de madurez.
 - c) En las fases de la creación de un equipo está la agitación indica las diferencias de carácter entre *sus miembros, tensiones y roces entre ellos*.
 - d) Ninguna de las anteriores.
- *El día de la prueba se completan las respuestas en pantalla.*
21. ¿Qué compromiso ha adquirido la Administración Turística Valenciana?
- a) Introducir el Código Ético de valores para los turistas en las leyes, normas y prácticas profesionales.
 - b) Introducir el Código Ético Mundial para el turismo en las leyes, normas y prácticas profesionales.
 - c) Introducir a todas las empresas públicas en una asociación del Turismo Mundial.
 - d) Ninguna respuesta es válida.

22. EXPECTATIVAS, SEÑALE LA AFIRMACIÓN CORRECTA:

- a) La única variable del modelo motivacional es “la influencia de otros miembros (especialmente el del que ejerce algún tipo de poder sobre el individuo) sobre el desempeño
- b) 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.
- c) La idea principal es que las expectativas pueden convertirse en metas por las que luchar y finalmente en logros.
- d) Ninguna afirmación es correcta.

23. ¿Qué requiere un turismo hospitalario?

- a) Participación y cooperación de los agentes privados del turismo.
- b) Participar en la redacción de la Ley de Turismo, Ocio y Hospitalidad.
- c) Participación y cooperación de todos los agentes públicos y privados.
- d) Ninguna respuesta es válida.

24. ¿Qué validez tiene el distintivo Compromiso Calidad Turística?

- a) Validez anual.
- b) Validez semestral.
- c) Validez Bienal
- d) Validez quinquenal.

25. Las empresas turísticas facilitarán a los turistas:

- a) 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.
- b) Una información objetiva sobre los lugares de destino y las condiciones de viaje, recepción y estancia, colaborando con las autoridades públicas para garantizar 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) Todas las respuestas son correctas.

26. 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.

27. EN REFERENCIA A LA MOTIVACIÓN, SEÑALE LA AFIRMACIÓN CORRECTA.

- a) Se basa fundamentalmente en el liderazgo situacional.
- b) Habitualmente las motivaciones personales se contraponen con los objetivos generales comunes a todos los miembros del equipo.
- c) Una buena forma de motivar a los demás es la de ejercer de modelo positivo.
- d) Ninguna afirmación es correcta.

28. Where can you find information about the DNA?

- a) In the exhibition Zero Gravity.
- b) In the activity La Ciencia a Escena.
- c) In the film Jardín Salvaje.
- d) In the exhibition Chromosome Forest.

29. ¿Qué nos permiten conocer el grado en el que los servicios que prestamos a nuestros visitantes cumplen sus expectativas, necesidades o deseos?

- a)** Encuestas de satisfacción y el análisis de las quejas y las reclamaciones
- b)** Preguntar en otros comercios
- c)** Salir detrás del cliente a preguntarle
- d)** Regalarle algún producto cuando realice la compra

30. ¿Cómo está considerado el Oceanogràfic a nivel europeo?

- a)** El mayor parque acuático de Europa.
- b)** El mayor parque marino de Europa.
- c)** El mayor parque de atracciones de Europa.
- d)** El parque de atracciones con más variedades animales de Europa.