



Modelo: 2

1. 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
2. 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.
3. 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.*
4. 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.
5. 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.
6. ¿Qué validez tiene el distintivo Compromiso Calidad Turística?
 - a) Validez anual.
 - b) Validez semestral.
 - c) Validez Bienal
 - d) Validez quinquenal.
7. 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.
8. 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.
9. ¿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
10. 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.
11. ¿Qué temática común tienen las proyecciones del Hemisfèric?
a) Películas sobre arte.
b) Películas sobre automovilismo.
c) Películas de ciencia y tecnología.
d) Películas bélicas.
12. 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.
13. 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.
14. El Pasaporte Animalia del Oceanografico, nos permite:
a) Dormir con tiburones.
b) Conocer de primera mano belugas y leones marinos.
c) Entrar gratuitamente al Oceanografic durante 1 mes.
d) Ninguna de las anteriores.
15. 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.
16. La forma del edificio del Palau de les Arts es:
- a) Lenticular.
 - b) Oval.
 - c) Burbuja.
 - d) Geométrica.
17. The first building of the City of Arts and Sciences was opened in:
- A) 1996 Hemisfèric.
 - B) 1998 Science Museum.
 - C) 2000 Science Museum
 - D) 1998 Hemisfèric.
18. Las expectativas de los clientes tienen, entre otros, los principales condicionantes:
- a) La comunicación boca-boca entre diferentes usuarios del servicio.
 - b) Las necesidades propias que desea satisfacer cada visitante con el servicio que va a recibir.
 - c) Las experiencias pasadas que puedan tener el mismo o similares servicios.
 - d) Son válidas las respuestas B y C.
19. 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 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.
20. ¿Por qué producción y consumo son conceptos inseparables?. Característica.
- a) Porque son prestaciones, experiencias que tiene el visitante en su relación con la empresa
 - b) Porque no depende de quién, cuándo, cómo y dónde,
 - c) Porque la prestación del servicio se produce en el mismo momento de su consumo.
 - d) Ninguna respuesta es la correcta
21. ¿Qué consolida la Unión Europea en el Tratado de Amsterdam en cuestiones relativas a la igualdad?
- a) 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.
 - b) Consolida la política de los planes de igualdad de las empresas.
 - c) Consolida el nuevo contexto tecnológico que obliga a las Administraciones Públicas a considerar como recurso estratégico en la consecución de los objetivos generales.
 - d) Ninguna respuesta es correcta.
22. ¿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.
23. 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
24. 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.
25. ¿Cuál fue el primer edificio inaugurado en el complejo La Ciutat de les Arts i les Ciències?
- a) El Umbracle.
 - b) L´Hemisferic.
 - c) El Umbracle y l´Hemisfèric.
 - d) El Museu de les Ciències.
26. ¿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.
27. ¿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.
28. ¿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.
29. El Àgora 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.
30. ¿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.