



# Escuela Superior de Hostelería y Turismo. Madrid



## PRUEBAS PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE TÉCNICO SUPERIOR EN FORMACIÓN PROFESIONAL

### Convocatoria correspondiente al curso 2020-2021

(Resolución de 12 de enero de 2021 de la Dirección General de Educación Secundaria, Formación Profesional y Régimen Especial)

DATOS DEL ASPIRANTE			FIRMA
APELLIDOS:			
NOMBRE:	D.N.I. N.I.E. o Pasaporte:	Fecha:	

Código del ciclo: (marcar con una X)	Denominación completa del título: (marcar con una X)
<input type="checkbox"/> HOTS01	<input type="checkbox"/> GESTIÓN DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS
<input type="checkbox"/> HOTS02	<input type="checkbox"/> AGENCIAS DE VIAJES Y GESTIÓN DE EVENTOS
<input type="checkbox"/> HOTS03	<input type="checkbox"/> GUÍA, INFORMACIÓN Y ASISTENCIAS TURÍSTICAS
Código del módulo: 385	Denominación completa del módulo profesional: Servicios de Información turística

INSTRUCCIONES GENERALES PARA LA REALIZACIÓN DE LA PRUEBA
<ul style="list-style-type: none"><li>- Cumplimente sus datos antes del examen y firme en todas las hojas que se entreguen, el espacio reservado para ello.</li><li>- Tenga disponible el DNI, NIE o Pasaporte en la mesa.</li><li>- Antes de contestar cualquier pregunta, lea atentamente el enunciado de esta.</li><li>- La prueba consta de un total de 40 preguntas tipo test.</li><li>- Señale y escriba con tinta indeleble, que no sea roja, las respuestas.</li><li>- La contestación a cada pregunta se realiza marcando con un círculo la respuesta que considere correcta.</li><li>- Si se ha de rectificar una respuesta, trazar un aspa y volver a marcar con un círculo la opción definitiva. No utilizar líquido corrector (Tippex). La pregunta que contenga dos respuestas señaladas será anulada.</li><li>- Se utilizará solamente el papel facilitado por el examinador.</li><li>- No se puede utilizar material de consulta.</li><li>- La prueba tendrá una duración de 60 minutos.</li></ul>
CRITERIOS DE CALIFICACIÓN Y VALORACIÓN
<ul style="list-style-type: none"><li>- Cada pregunta tendrá un valor de 0,25 puntos.</li><li>- En las preguntas tipo test habrá 3 opciones de respuesta para cada pregunta, pero solamente una de ellas será la correcta.</li><li>- Las preguntas sin respuesta ni sumarán ni restarán puntuación y cada respuesta tipo test errónea se penalizará restando media pregunta acertada.</li><li>- Para superar el módulo la puntuación deberá alcanzar un mínimo de 5 puntos sobre un máximo de 10.</li></ul>

CALIFICACIÓN

DATOS DEL ASPIRANTE			FIRMA
APELLIDOS:			
NOMBRE:	D.N.I. N.I.E. o Pasaporte:	Fecha:	

1. **Con la llegada de la II República, el Patronato Nacional de Turismo se transforma en.....**
  - a. Comisaría Regia del Turismo
  - b. Dirección General de Turismo
  - c. Comisión Nacional de Turismo
  
2. **La Ley 50/1984 de 31 de Diciembre, Presupuestos Generales del Estado para 1985, en su capítulo II, artículo 87 recoge la creación de.....**
  - a. FRONTUR
  - b. INE
  - c. INPROTUR
  
3. **El Parlamento Europeo, mediante una resolución han decidido crear la 1ª Marca turística única de Europa como Destino Turística.**
  - a. Verdadero
  - b. Falso
  
4. **La Dirección General Instituto de Turismo de España se divide en las siguientes secretarías:**
  - a. Secretaría Conferencia sectorial de Turismo, Secretaría Consejo Español de Turismo y Comisión Interministerial de Turismo.
  - b. Secretaría General de Marketing exterior de Turismo, Secretaría General de Estrategias y Servicios del sector turístico, Secretaría del Conocimiento y Estudios turísticos y Secretaría General de Gestión Económica Administrativa y Tecnología de la Información.
  - c. Todas son correctas
  
5. **¿Que dependen directamente de Turespaña?**
  - a. El INE
  - b. 33 consejerías y oficinas españolas de Turismo en el Exterior
  - c. Todas son correctas
  
6. **¿Todas las Comunidades Autónomas han desarrollado una normativa específica sobre sobre oficinas de información turística?**
  - a. Verdadero
  - b. Falso
  
7. **Los organismos oficiales que desarrollan tareas de información y de promoción turística y del patrimonio a nivel estatal son.....**
  - a. UNWTO, OACI, OCPM, , ICOMOS, UNESCO
  - b. ICEX Y la Organización del Desarrollo económico ( OCDE)
  - c. Las 2 son correctas.
  
8. **¿A qué organismo se refieran las siguientes siglas.....OCPM?**

- a. Organización de Centro de Promoción turística Mundial
- b. Organización de Ciudades Patrimonio Mundial.
- c. Organización de Cooperación de Patrimonio Mundial

**9. En el almacén de una oficina de información turística debe de haber al menos.....**

- a. Un armario cerrado y estanterías resistentes con baldas ancladas a la pared.
- b. Varios armarios cerrados, estanterías resistentes con baldas a varias alturas ancladas por la pared.
- c. Material típico de oficina, pero es obligatorio dejar un espacio libre en el centro de 2x2.

**10. En una oficina de turismo no debe haber barreras arquitectónicas, para ello las puertas de acceso a la zona de atención al público debe tener una anchura de.....**

- a. 120 cm
- b. 90 cm
- c. 100 cm

**11. Las siguientes siglas hacen referencia SCTE a.....**

- a. Instituto Calidad turística España
- b. Sistema de Calidad Turística España
- c. Sistema de Calidad Turística Europea

**12. ¿ Quién es el órgano encargado de revisar las acciones correctivas para obtener el certificado de “ Q Calidad Turística”**

- a. Comité de certificación Sectorial
- b. AENOR
- c. Ninguna es correcta

**13. ¿ A qué organismo solicitamos información sobre la Marca turística “ Q de Calidad” si queremos disponer de dicho distintivo en nuestra oficina de información turística ¿**

- a. AENOR
- b. ICTE
- c. SCTE

**14. ¿ Que distintivo se obtiene una vez cumplidos los requisitos que solicita el SICTED?**

- a. Compromiso de Calidad Turístico
- b. Q Calidad
- c. Certificado ISO

**15. De donde emana el “ Programa Anfitriones”.**

- a. ICTE
- b. ISO

c. OCDE

**16. Las principales diferencias entre una oficina de información turística y un punto de información son.....**

- a. Dimensiones y el espacio y amplitud de funciones.
- b. La permanencia en el tiempo.
- c. Las dos son correctas

**17. Las oficinas de turismo y los puntos de información tienen diferentes funciones**

- a. Verdadero
- b. Falso

**18. En las oficinas de información turística se debe tener un mostrador a doble altura para mejorar la accesibilidad, la parte más baja ha de tener una altura no superior a....**

- a. 90 cm
- b. 76 cm
- c. 1 metro

**19. El modelo Servqual de Calidad de Servicio funciona .....**

- a. Realizando una serie de cuestionarios para cumplir unos parámetros de calidad.
- b. Reduce las discrepancias entre se encuentran entre el servicio ofrecido y el esperado
- c. Las 2 respuestas son correctas .

**20. Las 5 dimensiones del cuestionario Servqual son.....**

- a. Puntualidad, Seguridad, Limpieza, empatía y accesibilidad.
- b. Sistema de organización interna, empatía, accesibilidad, soporte físico y soporte humano.
- c. Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

**21. Si un turista extranjero acude a nuestra oficina de información turística a poner una reclamación a un establecimiento turístico generalmente deberemos remitirle a....**

- a. Oficina Municipal de Información al Consumidor.
- b. Realizaremos nosotros la reclamación.
- c. Las dos son correctas.

**22. Las oficinas de información turística deben de tener .....**

- a. Hojas de reclamaciones y entregarlas si las solicitan de no hacerlo sería motivo de sanción.
- b. Es recomendable tener hojas de reclamaciones pero no obligatorio.
- c. Es obligatorio tenerlas y siempre que el reclamante la presente tiene razón.

**23. Una hoja de reclamaciones es obligatorio que lleve .....**

- a. Sello de la empresa o firma del prestatario del servicio.

- b. El código de barras de la empresa prestataria del servicio.
- c. El código QR de la empresa prestataria del servicio.

**24. Cuales de las siguientes fuentes de información son de Indicadores Turísticos**

- a. Balantur y Coyuntur.
- b. Egatur y Familitur.
- c. Las 2 son correctas

**25. Cuáles de las siguientes fuentes de información son de Análisis turísticos.**

- a. INE y España en Europa.
- b. Frontur
- c. Las 2 son correctas