



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 checked="" type="checkbox"/> HOTS01	<input checked="" 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: 177	Denominación completa del módulo profesional: Recursos Humanos en el alojamiento

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

CALIFICACIÓN

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

DEFINICIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO Y SELECCIÓN DE PERSONAL (3 preguntas a 0,5 cada una)

- 1. Un grupo profesional es, según el Acuerdo Laboral de Ámbito Estatal para el Sector de la Hostelería:**
 - a. El que agrupa unitariamente las aptitudes profesionales, titulaciones y contenido general de la prestación, pudiendo incluir distintas tareas, funciones, especialidades profesionales o responsabilidades asignadas al trabajador y a la trabajadora de áreas funcionales.
 - b. El que agrupa unitariamente las actitudes profesionales y del puesto de trabajo y las titulaciones, pudiendo incluir distintas tareas, funciones, especialidades profesionales asignadas a los trabajadores.
 - c. Ninguna de las dos son correctas.
- 2. En hostelería se determinan 3 grupos profesionales:**
 - a. Director del establecimiento/ Jefe de Recepción / Recepcionista
 - b. Mandos/ técnicos y especialistas / asistentes.
 - c. Personal de Dirección / Atención al Público/ Mantenimiento
- 3. Los conserjes en un hotel se encuentran dentro del grupo profesional.....**
 - a. Grupo profesional de primera o de mandos
 - b. Grupo profesional de segunda o técnicos
 - c. Grupo profesional de tercera o asistentes

PLANIFICACIÓN DE PLANTILLAS: PROCESOS Y PREVISIÓN DEL PERSONAL (3 preguntas a 0,5 puntos cada pregunta)

- 4. ¿ Cuáles son los Objetivos de la planificación de plantillas?**
 - a. Comprometidos, Profesionalidad, Calidad.
 - b. Eficiencia, Coordinación, Coherencia, Calidad.
 - c. Expertos, Adaptable, Liderazgo.
- 5. El ritmo de la actividad se mide a través del cronometraje, ¿ A partir de cuánto es considero que la actividad es muy rápida?**
 - a. 100
 - b. 126
 - c. 175
- 6. La Organización Internacional del Trabajo establece que para usar el método del cronometraje de una actividad laboral se debe añadir un tiempo adicional por fatiga general de**
 - a. 4%
 - b. 5%
 - c. 7%

PLANIFICACIÓN DE RECURSOS HUMANOS (4 preguntas a 0,5 puntos cada pregunta)

- 7. Existe un porcentaje que la empresa puede distribuir de manera irregular a lo largo del año la jornada ordinaria de trabajo que es de 40 horas semanales. ¿Cuál es ese porcentaje?**
 - a. 8%
 - b. 10%
 - c. 15%

8. ¿ Cuánto tiempo debe de pasar como mínimo entre el final de una jornada y el comienzo de la siguiente?

- a. 24 horas
- b. 12 horas
- c. No hay un tiempo estipulado.

9. ¿A partir de que cuantas horas de jornada continuada se debe poner un periodo de descanso ¿

- a. 5 horas
- b. 6 horas
- c. 8 horas

10. Según la teoría de White y Lippit, ¿ Cuáles son los principales estilos de dirección?

- a. Teoría X, Teoría Y, estilo de dirección basado en la teoría X.
- b. Estilo autoritario paternalista, estilo burocrático, estilo participativo.
- c. Estilo autocrático, estilo democrático y estilo permisivo.

INTEGRACIÓN DE PERSONAL (2 preguntas a 0,5 puntos cada una)

11. El documento que tiene como objetivo planificar la incorporación, la sociabilización, y el seguimiento de los nuevos profesionales que se incorporan a una organización.

- a. El manual de bienvenida.
- b. El manual de formación.
- c. El plan de acogida.

12. Todos los trabajadores de una empresa deben estar:

- a. Incluidos en un plan de formación.
- b. Incluidos en un plan de formación específica que se denomina plan de carrera
- c. A y b son ciertas.

DIRECCIÓN DE PERSONAL (3 preguntas a 0,5 puntos cada una)

13. Los patrones de turnos mas extendidos son:

- a. Lógico – matemático, Secuencial.
- b. Lógico- matemático.
- c. Lógico- matemático, Antiestrés.

14. Los elementos del conflicto son:

- a. Comunicación, necesidad, negociación, elementos y creencias.
- b. Creencias, objetivos, negociación, valores.
- c. Necesidad, percepción, creencias, objetivos y valores.

15. El departamento de Guest Service

- a. Atiende al servicio de barra al cliente.
- b. Podemos incluirlo en relaciones públicas.
- c. Realiza los mismos servicios que un conserje.

PSICOLOGÍA APLICADA A LOS RECURSOS HUMANOS EN EL ALOJAMIENTO (2 preguntas a 0,5 cada pregunta)

16. ¿Quién fue el primer autor del tema de la inteligencia emocional

- a. Salovey y Maller
- b. Daniel Goleman
- c. Ninguna es correcta

17. El castigo, miedo o humillación es....

- a. No es motivación
- b. Es una motivación positiva
- c. Es una motivación negativa

RESUELVE EL SIGUIENTE EJERCICIO DE PERSONAL (3 preguntas a 0,5 puntos cada apartado)

18. La jornada laboral de un hotel para las camareras de piso es de 7,5 horas y se dispone de 30 minutos de descanso. Cada habitación se tarda en hacer 25 minutos.

a. ¿Cuántas habitaciones al día puede hacer una camarera de pisos?

TOTAL HABITACIONES POR CAMARERA :

19. Necesitamos calcular el número de camareras de piso que un hotel necesita con las siguientes características. Es un hotel de 300 habitaciones, con una ocupación del 75%. Se sabe que cada camarera de pisos puede hacer según la jornada laboral 14 habitaciones al día.

a. ¿ Cuántas camareras de piso al día necesitamos?

TOTAL CAMARERAS DÍA:

20. Si en nuestro hotel, los días de descanso son 1,5 días a la semana, las vacaciones anuales son de 30 días naturales y los días festivos que se disfrutan son 14. Sabiendo cada camarera realiza 16 habitaciones al día.

a. ¿ Cuántas habitaciones realizará una camarera al año?

TOTAL HABITACIONES CAMARERAS AL AÑO :