



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: HOTS03	Denominación completa del título: TÉCNICO SUPERIOR EN GUÍA, INFORMACIÓN Y ASISTENCIAS TURÍSTICAS
Código del módulo: 0386	Denominación completa del módulo profesional: PROCESOS DE GUÍA Y ASISTENCIA TURÍSTICA

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 40 preguntas cortas y 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 90 minutos.
CRITERIOS DE CALIFICACIÓN Y VALORACIÓN
<ul style="list-style-type: none">- Cada pregunta tendrá un valor de 0,25 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

1. **La profesión de guía:**
 - a) Surge en las áreas emisoras de visitantes
 - b) En sus orígenes era una actividad que no requería ninguna habilitación
 - c) Siempre ha requerido una habilitación administrativa para el ejercicio de su actividad
 2. **¿Cuál de los siguientes conceptos no se considera un pilar fundamental en la profesión de guía?:**
 - a) Idiomas
 - b) Sensibilidad
 - c) Actitud de servicio
 3. **El *dark tourism* está englobado dentro del:**
 - a) Turismo industrial
 - b) Turismo religioso
 - c) Turismo cultural
 4. **¿Qué significa el acrónimo MICE?:**
-
5. **Cruceros fluviales**
 - a) Las travesías se realizan de día y por las noches los turistas se alojan en diferentes hoteles a lo largo del recorrido
 - b) En España se pueden realizar en el Duero y el Guadalquivir
 - c) Se engloban dentro del turismo fluvial
 6. **Las Shore excursion**
 - a) Son las visitas que se ofrecen a los pasajeros de cruceros
 - b) Son visitas de corta duración que se ofrecen a los turistas que llegan a la ciudad antes de dirigirse al hotel.
 - c) Es el nombre con el que se conocen las visitas regulares en autocar por una ciudad
 7. **Los guías locales:**
 - a) Generalmente son trabajadores por cuenta propia
 - b) Generalmente son trabajadores por cuenta ajena
 - c) En esta figura los idiomas juegan un papel mucho más importante que en la de guía de ruta
 8. **El guía de ruta:**
 - a) Precisa estar en posesión de un carnet de guía para el ejercicio de su actividad
 - b) Factura por día trabajado
 - c) Ejercen su actividad durante muchos años
 9. **Las excursiones facultativas:**
 - a) Son una parte importante de los ingresos del guía local
 - b) Son una parte importante de los ingresos del guía de ruta
 - c) El guía local es la persona encargada de proponer y vender las excursiones opcionales
 10. **Los guías de receptivo:**
 - a) Una de sus actividades consiste en coordinar la operativa de salida
 - b) Normalmente estos guías en España son extranjeros
 - c) Las 2 respuestas anteriores son correctas
 11. **El Personal Shopper**
 - a) Puede acompañar a los clientes a las tiendas o comprar los objetos por su cuenta
 - b) Es una profesión que nació en Londres en los años 80
 - c) Asesora exclusivamente sobre artículos de moda
 12. **¿Qué es un OPC?**
-

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

13. Son utilizados para incrementar las ventas, dar salida a determinados stock...

- a) Viajes de familiarización
- b) Viajes de incentivo
- c) Viajes de inspección

14. Los Privates:

- a) Son servicios prestados por guías correo
- b) Son servicios prestados por guías locales
- c) Son servicios prestados por guías de receptivo

15. El Orientation Tour

- a) Son las visitas que se ofrecen a los pasajeros de cruceros
- b) Son visitas de corta duración que se ofrecen a los turistas que llegan a la ciudad antes de dirigirse al hotel.
- c) Es el nombre con el que se conocen las visitas regulares en autocar por una ciudad

16. El charavan

- a) Son las visitas que se ofrecen a los pasajeros de cruceros
- b) Son visitas de corta duración que se ofrecen a los turistas que llegan a la ciudad antes de dirigirse al hotel.
- c) Es el nombre con el que se conocen las visitas regulares en autocar por una ciudad

17. En las ESTANCIAS, el guía que atiende a los turistas es:

- a) Un guía de receptivo
- b) Un informador turístico
- c) Un guía transferista

18. Enumera tres tipos de turismo que NO requieran la asistencia de un guía

19. En las siguientes figuras de guía indica si son de rotación alta o baja:

- a) Guía local _____
- b) Guía de ruta _____
- c) Guía de museos _____

20. Enumera quienes son los posibles empleadores del guía de ruta:

21. En la actualidad la tendencia de los circuitos es a la baja:

- a) Por su elevado precio e inseguridad
- b) Por las compañías de bajo coste y el conocimiento del inglés
- c) Por la crisis económica y la necesidad de independencia del turista

22. En el diseño de un circuito, los costes de estructura:

- a) Incluirían gastos como teléfonos, maleteros, taxis, etc.
- b) Se producen independientemente del número de unidades vendidas
- c) Son una comisión adicional que pagan las mayoristas a las minoristas cuando llegan a un volumen de ventas preestablecido.

- 23. la franja de edad donde se encuentra el mayor porcentaje de clientes que compran circuitos se sitúa**
- a) En la de clientes de más de 50 años, seguida por los de entre 36 y 50 años
 - b) Entre los 36 y los 50 años, seguida por los clientes de más de 50 años.
 - c) Clientes de más de 50 años, seguida por los de entre 20 y 36 años
- 24. En el planteamiento de una visita turística, ¿Cuál de los siguientes factores no se puede considerar circunstancia?**
- a) El tiempo del que disponemos
 - b) El guía
 - c) Los eventos que puedan producirse en una ciudad
- 25. El rappel:**
- a) Es un tipo de impuesto o tasa
 - b) Es un coste de estructura
 - c) Es un porcentaje de comisión añadido cuando se llega a un nivel preestablecido de ventas
- 26. Un bono de servicios turísticos es:**
- a) Documento que muestra los servicios contratados que el portador debe obtener del prestatario
 - b) Documento que facilita la agencia donde figura el importe devengado
 - c) Documento que sirve para identificar al proveedor de servicios turísticos
- 27. El documento en el que se hacen constar los nombres de los pasajeros en la ubicación que les corresponde en el autocar se llama:**
- a) Hoja de recogidas y dejadas
 - b) Plano de distribución del autocar
 - c) Lista de embarque
- 28. La lista de habitaciones:**
- a) Es facilitada al guía por la agencia de viajes
 - b) La confecciona el guía a partir del listado de clientes que viaja.
 - c) El guía no necesita conocer la distribución de las habitaciones porque de eso se encarga cada uno de los hoteles.
- 29. Se consideran material corporativo:**
- a) Las guías de viaje
 - b) Las carpetas que identifican al guía como personal de la agencia
 - c) Los bonos de viaje
- 30. Las hojas de liquidación de viaje:**
- a) Reflejan los gastos soportados durante el viaje
 - b) Son un modelo oficial ya que recogen el importe del IVA
 - c) Todas las respuestas son correctas
- 31. 1:1.000.000 equivale a:**
- a) 1 cm = 1 km
 - b) 1 cm = 10 km
 - c) 1 m = 10 km
- 32. Nunca se utilizarán mapas con:**
- a) Más de 1 año de antigüedad
 - b) Más de 2 años de antigüedad
 - c) Más de 5 años de antigüedad
- 33. En España:**
- a) El tipo de cambio de moneda extranjera a euros viene determinado por el Banco Central Europeo.
 - b) El tipo de cambio de moneda extranjera a euros viene determinado por el Banco de España
 - c) El tipo de cambio de moneda extranjera a euros lo establece cada entidad financiera.
- 34. Se debe declarar la salida y entrada del territorio nacional de moneda metálica, billetes de banco y cheques bancarios por un importe superior a:**
- a) 60.000 €
 - b) 10.000 €
 - c) 50.000 €

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

35. ¿Qué son grupos cerrados?

- a) Son grupos vendidos plaza a plaza cuyos componentes no se conocen con anterioridad
- b) Son grupos con un fuerte vínculo en común, como, por ejemplo, un congreso
- c) Son aquellos cuyos componentes ya se conocen con anterioridad

36. Hay que ser honestos y decir cuando es nuestro primer viaje para que los clientes sean más comprensivos con los fallos que podamos cometer:

- a) Verdadero
- b) Falso
- c) Sólo cuando el grupo puede entender nuestra situación

37. El cambio de menú a un cliente concreto puede:

- a) Crear un agravio comparativo.
- b) Utilizarse para dejar claro que sólo habrá ese cambio y por una razón muy especial.
- c) Incrementar el liderazgo de guía, ya que este se adapta a las particularidades de los individuos.

38. En el interior de un autocar:

- a) Aunque el guía se levante de su asiento para dirigirse al público, está prohibido por la ley.
- b) Se puede cubrir la cápsula del micrófono con un pañuelo de papel
- c) Todas las respuestas son correctas

39. A la hora de exponer en espacios abiertos:

- a) Se cuidará el “efecto goma elástica” que consiste en tirar del grupo más de lo que da de sí
- b) Es preferible acelerar las explicaciones para no recortar contenidos
- c) Todas las respuestas son correctas.

40. ¿Por qué motivo el guía puede pedir al cliente que se siente rápidamente en el autocar?

- a) Que haya más autocares esperando
- b) Que todos puedan llegar fácilmente a su asiento
- c) Que se evite una multa