



Modelo: 2

1. ¿Qué artes escénicas son las que se ofrecen en el Palau de las Artes?
 - a) Espectáculos ambulantes (circo y teatro callejero).
 - b) Fiestas populares.
 - c) Ópera y grandes espectáculos musicales y teatrales.
 - d) Cine de época.
2. Según algunos estudios ¿Cómo acaba cuando un cliente se siente insatisfecho?
 - a) Solo un 4 % de las operaciones de un negocio terminan en una queja
 - b) El 20 % adicional se queja por vías informales, por ejemplo, el boca a oreja, que puede ser fatal para un negocio.
 - c) Un 35 % adicional no se quejará nunca, pero está seguro de tener motivos suficientes para protestar.
 - d) A, B y C son incorrectas
3. Los planes de igualdad en las empresas. Las empresas u organizaciones participadas mayoritariamente por capital público deberán:
 - a) Elaborar un plan de igualdad si tienes más de 250 trabajadores/as.
 - b) Todas deberán elaborar un plan de igualdad.
 - c) No deberán elaborar un plan de igualdad.
 - d) Elaborar un plan de igualdad si más del 50% de su plantilla son mujeres.
4. ¿Por qué el servicio prestado en CAC es un servicio heterogéneo?
 - a) Son prestaciones, experiencias que tiene el visitante en su relación con la empresa
 - b) La prestación varía en cada momento e incluso de un usuario a otro, como toda actividad que requiere de acción humana
 - c) La prestación del servicio se produce en el mismo momento de su consumo.
 - d) Ninguna respuesta es la correcta
5. ¿Cuál fue el primer edificio inaugurado en el complejo La Ciutat de les Arts i les Ciències?
 - a) El Umbracle.
 - b) L´Hemisfèric.
 - c) El Umbracle y l´Hemisfèric.
 - d) El Museu de les Ciències.
6. The Perimeter ring can be found at:
 - a) Museum.
 - b) Hemisfèric.
 - c) Oceanogràfic.
 - d) Umbracle.

7. ¿Qué compromiso ha adquirido la Administración Turística Valenciana?
- a) Introducir a todas las empresas públicas en una asociación del Turismo Mundial.
 - b) Introducir el Código Ético Mundial para el turismo en las leyes, normas y prácticas profesionales.
 - c) Introducir el Código Ético de valores para los turistas en las leyes, normas y prácticas profesionales.
 - d) Ninguna respuesta es válida.
8. ¿Qué demuestra el Pendulo de Foucault?
- a) La fuerza de la gravedad de la tierra.
 - b) La forma del sistema solar.
 - c) Demuestra que la Tierra gira sobre su propio eje.
 - d) Demuestra que la Tierra gira alrededor del sol.
9. Where is placed El Paseo del Arte?
- a) Oceanogràfic.
 - b) Science Museum.
 - c) Umbracle.
 - d) Hemisfèric.
10. Señala cuál de los siguientes no es un componente de la comunicación verbal
- a) Postura
 - b) Expresividad
 - c) Velocidad adecuada
 - d) Concreción
11. Di de estas fases, cual es el orden correcto para la gestión de las quejas, sugerencias y felicitaciones:
- a) Recepción de la comunicación, análisis de la queja, respuesta al cliente, identificar e implantar medidas correctivas y cierre de la queja.
 - b) Recepción de la comunicación, identificar e implantar las medidas correctivas, análisis de la queja , respuesta al cliente, y cierre de la queja.
 - c) Recepción de la comunicación, implantar medidas correctivas, análisis de la queja, respuesta al cliente y cierre de la queja.
 - d) Recepción de la comunicación, respuesta al cliente, análisis de la queja, identificar las medidas correctivas y cierre de la queja.
12. An Italian client with a child of 8 ask for suggestion about the film Apollo 11. First steps edition. You recommend:
- PREGUNTA ANULADA**
- a) The film is not translate into Italian.
 - b) The film is not for all audiences.
 - c) The film is not in projection at the moment.
 - d) The film is translate only into Valencian.
13. ¿Cuál es la característica principal de las exposiciones del Museo de las Ciencias?
- a) Exposiciones pasivas sobre ciencias.
 - b) Exposiciones interactivas sobre tecnología y avances de la ciencia.
 - c) Exposiciones itinerantes con una duración de 1 mes de exposición.
 - d) Exposiciones móviles.
14. En la fase cuantitativa de las encuestas de satisfacción:

- a) Ninguna respuesta es correcta.
- b) Se diseñará un cuestionario que será contestado por los clientes seleccionados y sus resultados se tratarán obteniendo informes que reflejen cuantitativamente la satisfacción de los clientes.
- c) Se obtendrán resultados cualitativos que reflejen la opinión de los clientes en diferentes ámbitos.
- d) Se realizarán grupos de discusión o dinámicas de grupo para ayudarnos a definir el cuestionario que será utilizado.
15. Las conductas no verbales que bloquean la buena comunicación puede ser:
- a) Interrumpir
- b) Silencio
- c) Apatía
- d) B y C son correctas
16. Si un visitante llega al Museo y necesita ayuda...¿qué aspectos debemos tener en cuenta para una buena atención?
- a) La simpatía
- b) La empatía
- c) La indiferencia
- d) A y B son correctas
17. ¿Por qué elementos está formado el complejo La Ciutat de les Arts i les Ciències?
- a) Está formado por cuatro elementos: Hemisferic, Umbracle, Museu de les Ciències y el Oceanografic.
- b) Está formado por tres elementos: Hemisferic, Museu de les Ciències y el Oceanografic.
- c) Está formado por seis elementos: Hemisferic, Umbracle, Museu de les Ciències, el Oceanografic, Àgora y el Palau de les Arts.
- d) Está formado por cinco elementos: Hemisferic, Umbracle, Museu de les Ciències, el Palau de les Arts y el Oceanogràfic.
18. 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
19. ¿Cuál de estas características del servicio prestado en CAC no es la correcta?
- a) Los servicios son intangibles
- b) Los servicios son invariables
- c) Los servicios son inseparables
- d) Los servicios son perecederos
20. ¿Qué ambientes acuáticos podemos encontrar en los edificios el Oceanografic, entre otros?
- a) Mediterráneo, Tropical, Caribe y Mar Rojo.
- b) Atlántico, Indico, Humedales, Mares Tropicales.
- c) Mediterráneo, Humedales, Mares Templados y Tropicales, Océanos, Antártico, Artico e Islas y Mar Rojo.
- d) Mediterráneo, Tropical, Antártico, Artico e Islas.
21. ¿Qué es un servicio intangible?
- a) Son prestaciones, experiencias que tiene el visitante en su relación con la empresa
- b) La prestación varía en cada momento e incluso de un usuario a otro, como toda actividad que requiere de acción humana
- c) La prestación del servicio se produce en el mismo momento de su consumo.

- d) Ninguna respuesta es la correcta
22. ¿Que busca obtener un cliente cuando compra?
- a) Precios altos por lo que compra
 - b) Una mala calidad por lo que paga.
 - c) Aunque las instalaciones no sean cómodas ni limpia comprar el producto e irse
 - d) Una adecuada calidad por lo que paga
23. 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.
24. Los principios de la ISO 9001 son:
- a) Enfoque a los procesos, mejora continua.
 - b) Enfoque al cliente, liderazgo, compromiso de las personas.
 - c) Todas las respuestas son correctas.
 - d) Toma de decisiones basadas en hechos tangibles y gestión de las relaciones con las partes interesadas.
25. A client ask you about the activity Frío, frío. Your answer is: **PREGUNTA ANULADA**
- a) That activity does not exist.
 - b) You can find this activity on the Museum ground floor.
 - c) This activity takes place in Hemisfèric, but only on Sundays.
 - d) You should go to the Artic area in Oceanogràfic.
26. ¿Para qué se utiliza el anillo perimetral del Hemisferic?
- a) Para la celebración de actos de todo tipo.
 - b) Como observatorio de las aves marinas.
 - c) No tiene utilidad.
 - d) Como terraza de la hamburguesería que hay en su interior.
27. Respecto a los planes de igualdad. ¿Qué plazo debe transcurrir sin que se haya dictado resolución expresa para que se entienda desestimada la solicitud de visado del Plan de Igualdad?
- a) 12 meses
 - b) 3 meses
 - c) 6 meses
 - d) 1 mes
28. ¿De qué es adaptación el código ético de turismo valenciano?
- a) Es una adaptación de la Resolución de la Asamblea General de la OMT de Santiago de Chile.
 - b) Es una adaptación de la Reunión de la Comisión de las Naciones Unidas sobre el desarrollo sostenible.
 - c) Es una adaptación del Código Ético Mundial para el Turismo a partir de los rasgos propios de nuestra cultura.
 - d) Es una adaptación del Programa de las Naciones Unidas sobre medio ambiente.
29. ¿Qué alberga la planta segunda del Museo de las Ciencias, entre otras?
- a) La ciencia a escena, Gravedad Cero, Péndulo de Foucault.
 - b) Simulador Espacial y L´Espai dels xiquets.
 - c) El legado de la Ciencia, El legado de Servero Ochoa y el Bosque de Cromosomas.

d) Ninguna de las anteriores.

30. Señala la respuesta falsa sobre la Comunicación no verbal

a) La postura es importante

b) El contacto visual es esencial en la interacción personal entre el emisor y el receptor

c) La imagen o el aspecto físico no es importante mientras huelas bien.

d) Los movimientos corporales nos informan de la intensidad de las emociones