



**Modelo: 1**

1. ¿Qué fases tienen los estudios de satisfacción para conocer la satisfacción de los clientes?
  - a) Fase cualitativa y fase cuantitativa.
  - b) Fase cualitativa y fase organizativa.
  - c) Fase cuantitativa y fase organizativa.
  - d) Ninguna respuesta es válida.
2. Is there a car park in the City of Arts and Sciences?:
  - a) Yes, it is placed in Umbracle.
  - b) Yes, it is in Museum.
  - c) No, there is not.
  - d) Yes, it is next to Agora.
3. ¿De qué tres destacados premios Nobel contiene información el Legado de la Ciencia?
  - a) José Echegaray, Jacinto Benavente y Juan Ramón Jiménez.
  - b) Vicente Aleixandre, Camilo José Cela y Severo Ochoa.
  - c) Santiago Ramón y Cajal, Severo Ochoa y Jean Dausset.
  - d) Vicente Aleixandre, Jacinto Benavente y Severo Ochoa.
4. ¿Qué programas de actividades complementarias podemos encontrar en el Museo de las Ciencias?
  - a) Demostraciones de aves rapaces.
  - b) Observaciones astronómicas, charlas y conferencias relacionadas con la ciencia y la cultura, cursos para profesores y colaboración con docentes universitarios.
  - c) Actividades al aire libre para observar la naturaleza.
  - d) Bailes regionales.
5. Según algunos estudios ¿Cómo acaba cuando un cliente se siente insatisfecho?
  - a) Solo un 3% de las operaciones de un negocio terminan en una queja
  - b) El 15 % 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 y B son correctas
6. A family is interested in visiting the Kiddies Corner. There are 2 children aged 5 and 2. You must advise:
  - a) The Kiddies Corner is placed in Oceanogràfic.
  - b) This is not a recommended activity for children.
  - c) This activity is not recommended for children under 3.

- d) This activity is recommended for children up to 5.
7. La línea de comunicación que establece el Código Ético del turismo Valenciano establece:
- a) La necesidad de elaborar una línea de comunicación disponible en las oficinas de información turística.
  - b) La necesidad de elaborar una línea de comunicación disponible en los diferentes establecimientos del sector privado como en los municipios y espacios turísticos .
  - c) La necesidad de elaborar una línea de comunicación disponible en los diferentes establecimientos del sector privado.
  - d) Todas las respuestas son correctas.
8. Según algunos estudios ¿Cómo acaba cuando un cliente se siente insatisfecho?
- a) Solo un 3 % de las operaciones de un negocio terminan en una queja
  - b) El 15 % adicional se queja por vías informales, por ejemplo, el boca a oreja, que puede ser fatal para un negocio.
  - c) Un 30 % adicional no se quejará nunca, pero está seguro de tener motivos suficientes para protestar.
  - d) Todas las respuestas son correctas
9. Las conductas verbales que bloquean la buena comunicación puede ser:
- a) Falta de claridad
  - b) Tener prisa
  - c) Silencio
  - d) Todas son correctas
10. ¿Qué requiere un turismo hospitalario?
- a) Ninguna respuesta es válida.
  - b) Participación y cooperación de los agentes privados del turismo.
  - c) Participación y cooperación de todos los agentes públicos y privados.
  - d) Participar en la redacción de la Ley de Turismo, Ocio y Hospitalidad.
11. Las Nocturnas is a Hemisfèric session recommended for a 9 years old child?: **PREGUNTA ANULADA**
- a) No, it is recommended only for adults.
  - b) Yes, it is recommended for all the audiencies.
  - c) No, it is recommended for children up to 8.
  - d) Yes, it is recommended from 8 years old.
12. ¿Qué conlleva el compromiso de la Administración al adherirse al Código Mundial del Turismo?
- a) Aplicar el Código de forma sistemática en todas las empresas turísticas.
  - b) Divulgar el Código sin involucrarse en su desarrollo.
  - c) El compromiso de las empresas privadas turísticas.
  - d) Involucrarse activamente en el desarrollo y aplicación del mismo.
13. Ideario educativo y valores constitucionales. Desde el sistema educativo de enseñanza se potenciará:
- a) La igualdad real de mujeres y hombres, en todas sus dimensiones: curricular, escolar y otras.
  - b) No se potenciará en el sistema educativo de enseñanza
  - c) Se potenciará la igualdad en la dimensión escolar exclusivamente.
  - d) Se potenciará la igualdad en la dimensión curricular exclusivamente.
14. Las partes de una comunicación no verbal son:

- a) La imagen/aspecto físico, el posturo, los movimientos corporales y el contacto visual
  - b) La imagen/aspecto físico, la postura, los movimientos corporales y la comunicación escrita
  - c) La imagen/aspecto físico, la postura, los movimientos corporales y el contacto visual
  - d) La imagen/aspecto físico, el posturo, los movimientos corporales y la comunicación escrita
15. A client ask you about the Museum shop. Your answer is:
- a) Shops are placed on the ground and the 3rd floor.
  - b) Shop is placed on the ground floor.
  - c) Shop is placed on the 1ts floor.
  - d) There is not a Museum shop.
16. ¿Los turistas, tiene responsabilidad en el desarrollo de un turismo sostenible?
- a) Empresas turísticas y turistas son ambos responsables en el turismo sostenible.
  - b) Ninguna respuesta es correcta.
  - c) Son las empresas turísticas las únicas responsables.
  - d) Son los únicos responsables en el turismo sostenible.
17. ¿Cuál de estas características del servicio es la correcta?
- a) Puede haber dos o más productos iguales
  - b) Se pueden separar la producción y el consumo
  - c) Son intangibles: no se puede tocar, sentir, escuchar y oler antes de la compra
  - d) Es perecedero: se puede almacenar
18. La forma del edificio del Palau de les Arts es:
- a) Lenticular.
  - b) Obal.
  - c) Burbuja.
  - d) Geométrica.
19. ¿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
20. ¿Dónde está ubicado el Paseo de la Ciencia?
- a) En la calle Menor del Museo.
  - b) En Arquerías.
  - c) En el balcón mirador del Museo.
  - d) En la calle Mayor.
21. ¿Por qué el servicio prestado en CAC es un servicio intangible?
- a) No se puede tocar, sentir, escuchar, oler antes de la compra
  - b) Se puede tocar, sentir, escuchar, oler antes de la compra
  - c) No se puede ver, oler, escucha, solo comer.
  - d) No se puede tocar, escuchar, solo sentir antes de la compra

22. En el ámbito laboral, la ley 9/2003, de 2 de abril, de la Generalitat, para la Igualdad entre Mujeres y Hombres recoge medidas que garantizarán, incentivarán o ampararán entre otras medidas sobre:
- a) Conciliación de vida laboral y familiar
  - b) Flexibilidad horaria
  - c) Acceso al empleo
  - d) Todas las respuestas son correctas.
23. ¿Entre qué rango de m2 se encuentra la superficie del Museo de las Ciencias? **PREGUNTA ANULADA**
- a) Entre 1000 m2 – 1500 m2.
  - b) Entre 30.000 m2 -39.000 m2.
  - c) Entre 40.000 m2 – 41.000 m2 .
  - d) Más de 50.000 m2.
24. Plants and sculptures can be contemplated in:
- a) Umbracle.
  - b) Museum.
  - c) Hemisfèric.
  - d) Agora.
25. ¿Como se llama el Auditorio ubicado en la Planta Baja del Museo de las Ciencias?
- a) Auditorio Santiago Grisolía.
  - b) Auditorio Foucault.
  - c) Auditorio Severo Ochoa.
  - d) Auditorio Ramón y Cajal.
26. ¿Cuáles son los dos tipos de comunicación?
- a) Comunicación corporal, comunicación verbal
  - b) Comunicación escrita, comunicación oral
  - c) WhatsApp, comunicación verbal
  - d) Comunicación verbal, comunicación no verbal.
27. 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.
28. ¿Quien diseñó las cubiertas del Restaurante Submarino?
- a) Santiago Calatrava.
  - b) Felix Candela.
  - c) Santiago Grisolía.
  - d) Norman Foster.
29. ¿Cuál de estas características del servicio prestado en CAC es la correcta?
- a) Los servicios son intangibles
  - b) Los servicios son heterogéneos

**c)** Producción y consumo son inseparables

**d)** A, B y C son correctas

**30.** ¿Qué necesitas para conseguir prestar un servicio de calidad?

**a)** Tomar conciencia de la importancia de satisfacer las necesidades del visitante para obtener una estrategia de competitividad en la empresa.

**b)** Dominar las destrezas de venta a los visitantes.

**c)** Utilizar las técnicas adecuadas para mejorar la comunicación en la atención al visitante.

**d)** A y C son correctas