

Modelo: 2

1. ¿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.
2. 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.
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 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
5. 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.
6. ¿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.

7. ¿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.
8. ¿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.
9. ¿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.
10. ¿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
11. ¿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.
12. ¿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.
13. 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.
14. La forma del edificio del Palau de les Arts es:
- a) Lenticular.
 - b) Obal.
 - c) Burbuja.

- d) Geométrica.
15. 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
16. 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.
17. Las conductas verbales que bloquean la buena comunicación puede ser:
- a) Falta de claridad
 - b) Tener prisa
 - c) Silencio
 - d) Todas son correctas
18. Plants and sculptures can be contemplated in:
- a) Umbracle.
 - b) Museum.
 - c) Hemisfèric.
 - d) Agora.
19. 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
20. 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.
21. ¿Quién diseñó las cubiertas del Restaurante Submarino?
- a) Santiago Calatrava.
 - b) Felix Candela.
 - c) Santiago Grisolfá.
 - d) Norman Foster.

- 22.** 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.
- 23.** ¿Como se llama el Auditorio ubicado en la Planta Baja del Museo de las Ciencias?
- a) Auditorio Santiago Grisolia.
 - b) Auditorio Foucault.
 - c) Auditorio Severo Ochoa.
 - d) Auditorio Ramón y Cajal.
- 24.** ¿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
- 25.** ¿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 unvivesitarios.
 - c) Actividades al aire libre para observar la naturaleza.
 - d) Bailes regionales.
- 26.** 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.
- 27.** 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.
- 28.** Las partes de una comunicación no verbal son:
- a) La imagen/aspecto físico, el postureo, 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 postureo, los movimientos corporales y la comunicación escrita
- 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. ¿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