

Pruebas para la obtención de títulos de Técnico y Técnico Superior

MODELO PARA LA ELABORACIÓN DE LAS PRUEBAS

Convocatoria correspondiente al curso 2022-2023

(Resolución de 13 de diciembre de 2022 de la Dirección General de Educación Secundaria, Formación Profesional y Régimen Especial)

DATOS DEL ALUMNO			FIRMA
APELLIDOS:			
Nombre:	D.N.I./ N.I.E.	Fecha:	

Código del ciclo: (1) HOTS01	Denominación completa del título: (1) GESTIÓN DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS
Clave o código del módulo: (1) 0176	Denominación completa del módulo profesional: (1) RECEPCIÓN Y RESERVAS

INSTRUCCIONES GENERALES PARA LA REALIZACIÓN DE LA PRUEBA
<ul style="list-style-type: none">- Cumplimentar los datos del aspirante antes del examen y firmar en todas las hojas que se entreguen.- Tener disponible el DNI o documento identificativo equivalente en la mesa.- Señalar y escribir con tinta indeleble, que no sea roja, las respuestas y su desarrollo.- Utilizar solamente el papel facilitado por el examinador (con el sello y formato correspondiente).- Se permite el uso de calculadora, nunca el teléfono móvil.-
CRITERIOS DE CALIFICACIÓN Y VALORACIÓN
<ul style="list-style-type: none">- Señalar claramente la respuesta, en caso de duda, no se tendrá en cuenta.- Cada respuesta correcta sumará +0,5 puntos, cada respuesta incorrecta resta - 0,25 puntos.- Las respuestas en blanco no puntúan.

a. Consígnense las denominaciones exactas y los códigos reflejados en el anexo 1.a o 1.b de las presentes instrucciones.

CALIFICACIÓN
.....



C.I.F.P. ESCUELA DE HOSTELERÍA Y TURISMO

Simone Ortega

DATOS DEL ALUMNO			FIRMA
APELLIDOS:			
Nombre:	D.N.I./ N.I.E	Fecha:	

1. Los departamentos de mostrador, conserjería, centralita, caja y reservas, pertenecen....

- a. Todos a Front office
- b. Todos a Back office
- c. A ambas zonas de trabajo

2. Según Maslow, en su pirámide de las necesidades, las necesidades de seguridad se satisfacen...

- a. Antes que las necesidades básicas y fisiológicas
- b. Antes que las necesidades de afiliación o sociales
- c. Es la última necesidad que cumplimos dentro de la pirámide

3. El libro o cuaderno de turno de recepción...

- a. Es aquel donde se anotan las cuestiones relevantes acontecidas en el transcurso del turno para que los compañeros las conozcan, especialmente tareas que queden pendientes de resolver
- b. Es aquel donde los recepcionistas apuntan las solicitudes de turnos o vacaciones al jefe de recepción
- c. Es aquel donde se anotan las incidencias para el departamento de mantenimiento

4. Recepción debe de estar en contacto con el departamento de pisos para cuestiones diarias tales como...

- a. Asignación de habitaciones especiales, supletorias, parte de entrada y salida, autorización de gratuidades, relación de clientes sujetos a régimen alimenticio
- b. Autorización gratuidades, comunicación de averías en el hotel, montaje de equipos audiovisuales en salones, asignación de supletorias y cambios de habitación
- c. Asignación de habitaciones especiales, supletorias, cambio de habitaciones, ampliaciones de estancia, salidas imprevistas, consumos de minibar

5. ¿Cuál de las siguientes no es una función del conserje?
- a. Vigilar las zonas de acceso al establecimiento
 - b. Gestionar el servicio de mensajería- paquetería
 - c. Realizar cambio de moneda extranjera
6. El software que permite automatizar las operaciones de registro de cliente, reservas de habitaciones, planning, facturación, tarifas, etc. Que interactúa con las centrales de reserva permitiendo al establecimiento decidir la estrategia que más le convenga en ventas, tarifas, etc. Se denomina...
- a. CRM (customer relationship management)
 - b. PMS (property management system)
 - c. GDS (Global distribution system)
7. Los clientes que acuden sin reserva previa directamente al establecimiento y solicitan habitación, se denominan...
- a. No show
 - b. Walk-in
 - c. Rappel
8. En aquellas empresas que por su actividad generan gran volumen de viajes de negocios para sus empleados, puede ser conveniente instalar un agencia de viajes física dentro de la misma empresa, que gestiona los viajes requeridos por la misma, y que recibe el nombre de...
- a. Departamento de viajes
 - b. Consulting group
 - c. Implant
9. Para especificar el régimen de una habitación, e indicar que sólo tiene alojamiento, se suele especificar este régimen en concreto con las siglas:
- a. SA (solo alojamiento), AD (alojamiento=dormir), RO (room only)
 - b. SA (solo alojamiento), RO (room only), HD (huésped duerme)
 - c. SA (solo alojamiento), RO (room only), SH (solo habitación)

DATOS DEL ALUMNO			FIRMA
APELLIDOS:			
Nombre:	D.N.I./ N.I.E	Fecha:	

10. La tarifa máxima ofertada en un establecimiento turístico, de carácter público y oficial establecida por la empresa, registrada y sellada anualmente ante la autoridad competente en materia de turismo, que deberá estar expuesta en un lugar visible del establecimiento, recibe el nombre de...

- a. Tarifa rack
- b. Tarifa BAR
- c. Tarifa corporate

11. La tarifa negociada con agencias de viajes emisoras en el extranjero, aplicables a clientes extranjeros visitantes dentro de un país, se denomina tarifa...

- a. Tarifa FIT
- b. Tarifa DIT
- c. Tarifa BAR

12. Las tarifas que se pueden cobrar por abandonar la habitación más tarde del horario establecido, se denomina:

- a. Tarifa early check-in
- b. Tarifa late check-out
- c. Tarifa Day- use

(Los siguientes 3 ejercicios se calcularán siguiendo las pautas marcadas en la Orden 15/09/1978 sobre régimen de precios y reservas en los alojamientos turísticos).

El hotel Simone tiene los siguientes precios de servicios sueltos:

- Habitación doble: 80€ noche
- Habitación individual: 50€ noche
- desayuno: 8€
- comida: 15€
- cena: 15€

13. Indica el precio de 1 habitación triple, 3 noches, en pensión completa:

- a. 324€
- b. 204,9€
- c. 614,7€

14. Indica el precio de 1 habitación cuádruple en media pensión, 1 noche:

- a. 220€
- b. 348€
- c. 256€

15. Un grupo nos solicita cotización para: 10 habitaciones dobles y 3 individuales, todas en pensión completa, 3 noches. El hotel ofrece una gratuidad en habitación individual en régimen solicitado, indicar precio final de cotización al grupo:

- a. 4338€
- b. 4831,8€
- c. 5078,7€

16. Un hotel de 350 habitaciones, cuya tarifa RACK para la habitación doble es de 90€, ha vendido 270 habitaciones a los siguientes precios:

- 100 habitaciones a 50€
- 50 habitaciones a 55€
- 60 habitaciones a 70€
- 60 habitaciones a 90€

El yield management será:

- a. 0,77
- b. 0,714
- c. 0,549

17. La evolución que han sufrido las reservas comparando su situación actual respecto a un periodo, se denomina...

- a. Lead time o Days before arrivals
- b. Pick up
- c. ROH o reservatios on hand

DATOS DEL ALUMNO			FIR MA
APELLIDOS:			
Nombre:	D.N.I./ N.I.E	Fecha:	

Según el siguiente acuerdo de colaboración entre nuestro hotel y la empresa X,
responde a las siguientes dos preguntas:

	ALOJAMIENTO	DESAYUNO	ALMUERZO/CENA	RELEASE
01/11-15/03 24/03-15/06 16/09-30/10	50,00	4,00	10,00	20 DÍAS
16/03-23/03 16/06-30/06 01/09-15/09	55,00	5,00	12,00	20 DÍAS
01/07-15/07 16/08-30/08	60,00	7,00	15,00	20 DÍAS
16/07-15/08	62,50	8,00	18,00	30 DÍAS

CUPO : 5 habitaciones todo el año

Precios de alojamiento: habitación doble por noche

Precios de desayuno/almuerzo/cena: por persona y servicio

18. El precio de la habitación doble con desayuno el día 03 de agosto será de...

- a. 67€
- b. 68,5€
- c. 78,5€

19. El 20 de junio me solicitan una reserva de 6 habitaciones dobles para el 20 de julio,
¿Es posible realizar esta reserva según el acuerdo?

- a. No, porque sobrepasa el cupo
- b. No, porque sobrepasa la fecha de release
- c. Ambas opciones son correctas

20. El 1 de febrero solicitan reserva de 4 habitaciones dobles para el 1 de abril en media pensión, ¿Sería posible esta reserva?

- a. Según condiciones de contrato, sí. Precio: 64€
- b. Según condiciones de contrato, no
- c. Según condiciones de contrato, sí. Precio: 78€