



**PRUEBAS SELECTIVAS PARA INGRESO POR ACCESO LIBRE COMO PERSONAL LABORAL FIJO.**

*Grupo Profesional E2*

*Especialidad “ALOJAMIENTO”*

**CUESTIONARIO DE EXAMEN**

**INSTRUCCIONES:**

1. No abra este cuestionario hasta que se le indique.
2. Este examen consta de un cuestionario de **100** preguntas con cuatro respuestas alternativas cada una, siendo sólo una de ellas la correcta y **6** preguntas adicionales de reserva que serán valoradas en el caso de que se anule alguna de las anteriores.
3. Recuerde que el tiempo de realización de este ejercicio es de **100 MINUTOS**. Si encuentra dificultad en alguna de ellas **NO SE DETENGA Y CONTINÚE** contestando las restantes.
4. Sólo se calificarán las respuestas marcadas en la “Hoja de Examen” y siempre que se tengan en cuenta estas instrucciones y las contenidas en la propia “Hoja de Examen”.
5. **Compruebe siempre** que la marca que va a señalar en la “Hoja de Examen” corresponde al número de pregunta del cuestionario.
6. Todas las preguntas del cuestionario tienen el mismo valor y una sola respuesta correcta.
7. No serán valoradas las preguntas no contestadas. Las contestaciones erróneas serán penalizadas descontando **1/3** del valor de la respuesta correcta. Las respuestas en blanco no penalizan.

## **ACCESO LIBRE. E2- ALOJAMIENTO.**

**1.- La Constitución española fue sancionada y promulgada por el Rey:**

- a) El 31 de octubre de 1978.
- b) El 6 de diciembre de 1978.
- c) El 27 de diciembre de 1978.
- d) El 29 de diciembre de 1978.

**2.- No es una característica de la Constitución española de 1978.**

- a) Es una norma escrita.
- b) Flexible en cuanto a su reforma.
- c) De origen popular.
- d) Norma consensuada.

**3.- ¿Cómo se denomina el Capítulo segundo, de la Sección primera del Título I de la Constitución española (en adelante CE)?**

- a) De los derechos y deberes fundamentales.
- b) Derechos y Libertades.
- c) De los derechos fundamentales y de las libertades públicas.
- d) De los derechos y deberes de los ciudadanos.

**4.- Señale la incorrecta. El artículo 18.3 de la CE garantiza el secreto de las comunicaciones y en especial de:**

- a) Las postales.
- b) Las telegráficas.
- c) Las telefónicas.
- d) Las telemáticas.

**5.- Cualquier ciudadano podrá recabar la tutela ante los Tribunales ordinarios por un procedimiento basado en los principios de preferencia y sumariedad de los derechos reconocidos:**

- a) En el artículo 30.
- b) En el artículo 14.
- c) En la Sección segunda, del Capítulo segundo del Título I de la Constitución.
- d) En el Capítulo tercero de la Constitución.

**6.- De acuerdo con el artículo 54 de la Ley 40/2015 de Régimen Jurídico del Sector Público, la Administración General del Estado actúa y se organiza de acuerdo con el principio de:**

- a) Desconcentración funcional y territorial.
- b) Eficiencia en el cumplimiento de los objetivos fijados.
- c) Eficacia en la asignación y utilización de los recursos públicos.
- d) Armonización entre las Administraciones Públicas.

**7.- Corresponde dirigir la política de defensa y ejercer respecto de las Fuerzas Armadas las funciones previstas en la legislación reguladora de la defensa nacional y de la organización militar.**

- a) Al Consejo de Ministros.
- b) Al Presidente del Gobierno.
- c) Al Ministro de la Presidencia.
- d) A la Ministra de Defensa.

**8.- ¿A quién corresponde crear, modificar y suprimir los órganos directivos de los Departamentos Ministeriales?**

- a) Al Presidente del Gobierno.
- b) Al Consejo de Ministros.
- c) A los Ministros.
- d) Al Ministro de la Presidencia.

## **ACCESO LIBRE. E2- ALOJAMIENTO.**

**9.- Los órganos directivos se ordenan jerárquicamente entre sí de la siguiente manera:**

- a) Secretario de Estado, Subsecretario y Director General.
- b) Secretario General, Director General y Subsecretario.
- c) Subsecretario, Director general y Subdirector general.
- d) Director General, Subdirector General y Subsecretario.

**10.- Según la Ley 50/1997, del Gobierno, las deliberaciones del Consejo de Ministros serán:**

- a) Públicas.
- b) De carácter reservado.
- c) Secretas.
- d) Confidenciales.

**11.- El orden del día de las reuniones del Consejo de Ministros se fijará por:**

- a) El Secretariado del Gobierno.
- b) El Ministro de la Presidencia.
- c) El Vicepresidente del Gobierno.
- d) El Presidente del Gobierno.

**12.- Los Secretarios Generales tienen categoría de:**

- a) Secretario de Estado
- b) Subsecretario.
- c) Director General.
- d) Subdirector General.

**13.- ¿El nombramiento de qué órgano directivo deberá efectuarse, con carácter general, entre funcionarios de carrera del Estado, de las Comunidades Autónomas o de las Entidades locales, pertenecientes al Subgrupo A1, salvo que el Real Decreto de estructura permita que, en atención a las características específicas de las funciones del órgano directivo, su titular no reúna dicha condición de funcionario?**

- a) Secretario de Estado.
- b) Subsecretario.
- c) Director General.
- d) Subdirector General.

**14.- Señale de entre los siguientes órganos superiores y directivos quien no tiene la condición de alto cargo:**

- a) Secretario de Estado.
- b) Delegado de Gobierno.
- c) Subdirector General.
- d) Subsecretario.

**15.- De conformidad con el artículo 99.3, si el Congreso de los Diputados en una primera votación de investidura no otorgase su confianza al candidato a la Presidencia del Gobierno, se someterá a una segunda votación transcurrido el plazo de:**

- a) 24 horas.
- b) 48 horas.
- c) 72 horas.
- d) 2 meses.

**16.- El Gobierno elaborará un informe periódico sobre el conjunto de sus actuaciones en relación con la efectividad del principio de igualdad entre mujeres y hombres. De este informe se dará cuenta:**

- a) Al Presidente del Gobierno.
- b) Al Defensor del Pueblo.
- c) A las Cortes Generales.
- d) Al Tribunal Constitucional.

## **ACCESO LIBRE. E2- ALOJAMIENTO.**

**17.- Cuál de las siguientes afirmaciones no es correcta:**

- a) El contrato de trabajo del personal laboral de las administraciones públicas no se formaliza por escrito.
- b) Los procedimientos de selección del personal laboral serán públicos, rigiéndose en todo caso por los principios de igualdad, mérito y capacidad.
- c) En función de la duración, el contrato del personal laboral de las administraciones públicas podrá ser fijo, por tiempo indefinido o temporal.
- d) Se puede contratar personal laboral en las administraciones públicas en cualquiera de las modalidades de contratación de personal previstas en la legislación laboral.

**18.- Son funcionarios de carrera:**

- a) Quienes, en virtud de nombramiento legal, están vinculados a una Administración Pública por una relación estatutaria regulada por el Derecho Administrativo para el desempeño de servicios profesionales retribuidos de carácter permanente.
- b) Quienes, en virtud de contrato de trabajo, están vinculados a una Administración Pública por una relación estatutaria regulada por el Derecho Administrativo para el desempeño de servicios profesionales retribuidos de carácter permanente.
- c) Quienes, en virtud de nombramiento legal, están vinculados a una Administración Pública por una relación estatutaria regulada por el Derecho Laboral para el desempeño de servicios profesionales retribuidos de carácter permanente.
- d) Quienes, en virtud de contrato de trabajo, están vinculados a una Administración Pública por una relación estatutaria regulada por el Derecho Laboral para el desempeño de servicios profesionales retribuidos de carácter permanente.

**19.- Corresponden exclusivamente a funcionarios públicos las siguientes funciones:**

- a) Únicamente las que se ejerciten en salvaguardia de los intereses generales del Estado y de las Administraciones Públicas.
- b) Únicamente las que impliquen la participación directa en el ejercicio de las potestades públicas.
- c) Las que impliquen la participación directa o indirecta en el ejercicio de las potestades públicas o en la salvaguardia de los intereses generales del Estado y de las Administraciones Públicas.
- d) Únicamente las que impliquen la participación directa en el ejercicio de las potestades públicas o en la salvaguardia de los intereses generales del Estado y de las Administraciones Públicas.

**20.- Son funcionarios interinos los que, por razones expresamente justificadas de necesidad y urgencia, son nombrados como tales con carácter temporal para el desempeño de funciones propias de funcionarios de carrera, cuando se dé alguna de las siguientes circunstancias:**

- a) La existencia de plazas vacantes, aun cuando sea posible su cobertura por funcionarios de carrera, por un máximo de tres años.
- b) La sustitución transitoria de los titulares, durante el tiempo estrictamente necesario.
- c) La ejecución de programas de carácter temporal, que no podrán tener una duración superior a cinco años, ampliable hasta doce meses más.
- d) El exceso o acumulación de tareas por plazo máximo de doce meses, dentro de un periodo de dieciocho meses

**21.- De los siguientes ¿Cuál no es un derecho de los empleados públicos ejercido individualmente?**

- a) El derecho a la inamovilidad en la condición de funcionario de carrera.
- b) El derecho al ejercicio de la huelga.
- c) El derecho a la libertad de expresión dentro de los límites del ordenamiento jurídico.
- d) El derecho a la libre asociación profesional.

## **ACCESO LIBRE. E2- ALOJAMIENTO.**

**22.- De acuerdo con el artículo 31 del Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público, se entiende por participación institucional:**

- a) El derecho a negociar la determinación de condiciones de trabajo de los empleados de la Administración Pública.
- b) La facultad de elegir representantes y constituir órganos unitarios a través de los cuales se instrumente la interlocución entre las Administraciones Públicas y sus empleados.
- c) El derecho a participar, a través de las organizaciones sindicales, en los órganos de control y seguimiento de las entidades u organismos que legalmente se determine.
- d) El derecho a la interposición de recursos en vía administrativa y jurisdiccional contra las resoluciones de los órganos de la administración.

**23.- Los empleados públicos tienen el derecho a percibir las retribuciones que les correspondan. Las retribuciones del personal laboral se determinarán:**

- a) Únicamente de acuerdo con la legislación laboral y el convenio colectivo que sea aplicable, sin limitación alguna.
- b) Únicamente de acuerdo con la legislación laboral y el convenio colectivo que sea aplicable, con los límites fijados anualmente en la Ley de Presupuestos Generales del Estado para el personal.
- c) De acuerdo con la legislación laboral, el convenio colectivo que sea aplicable y el contrato de trabajo, sin limitación alguna.
- d) De acuerdo con la legislación laboral, el convenio colectivo que sea aplicable y el contrato de trabajo, sin limitación alguna, con los límites fijados anualmente en la Ley de Presupuestos Generales del Estado para el personal.

**24.- Según el artículo 11 del Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público, en función de su duración, el contrato de trabajo del personal laboral de las administraciones públicas podrá ser:**

- a) Fijo, a tiempo parcial o de duración determinada.
- b) Fijo, por tiempo indefinido o temporal.
- c) Fijo, de duración determinada o fijo discontinuo.
- d) Fijo o temporal.

**25.- De las siguientes, ¿cuál no es causa de suspensión del contrato de trabajo?**

- a) El mutuo acuerdo de las partes.
- b) El ejercicio del derecho de huelga.
- c) Incapacidad temporal.
- d) El cierre ilegal de la empresa.

**26.- Es una causa de extinción del contrato de trabajo:**

- a) La fuerza mayor temporal.
- b) El nombramiento como alto cargo por el Gobierno de la Nación.
- c) El nombramiento como personal eventual para ocupar puestos de trabajo con funciones expresamente calificadas como de confianza o asesoramiento político.
- d) La dimisión del trabajador.

**27.- De acuerdo a lo establecido en el artículo 96 del Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público no puede sancionarse con el despido disciplinario del personal laboral:**

- a) La falta de asistencia al trabajo sin causa justificada de tres o cuatro días en el período de un mes.
- b) La prevalencia de la condición de empleado público para obtener un beneficio indebido para sí o para otro.
- c) El incumplimiento de la obligación de atender los servicios esenciales en caso de huelga.
- d) El incumplimiento de las normas sobre incompatibilidades cuando ello dé lugar a una situación de incompatibilidad.

## **ACCESO LIBRE. E2- ALOJAMIENTO.**

**28.- La consecuencia de la declaración de improcedencia el despido del personal laboral fijo, acordado como consecuencia de la incoación de un expediente disciplinario es:**

- a) La readmisión.
- b) La sanción a la autoridad que acordó el despido declarado improcedente.
- c) La reincorporación del trabajador, con traslado forzoso para evitar que puedan volver a producirse los hechos.
- d) La reincorporación del trabajador, con la penalización a efectos de carrera, promoción o movilidad voluntaria.

**29.- Según el artículo 19 del Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público, el derecho a la carrera profesional y la promoción del personal laboral de las administraciones públicas se hará efectivo a través de:**

- a) Los procedimientos previstos en el Estatuto de los Trabajadores exclusivamente.
- b) Los procedimientos previstos exclusivamente en los convenios colectivos.
- c) Los procedimientos previstos en el Estatuto de los Trabajadores o en los convenios colectivos.
- d) Los procedimientos de carrera y promoción interna regulados en el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público para los funcionarios de carrera.

**30.- Indique la afirmación correcta en relación a la sindicación del personal laboral:**

- a) Está exceptuado del ejercicio de este derecho el personal laboral que presta servicios en las administraciones públicas.
- b) El personal laboral de las administraciones públicas no podrán pertenecer a sindicato alguno mientras se hallen en activo.
- c) Todos los trabajadores tienen derecho a sindicarse libremente para la promoción y defensa de sus intereses económicos y sociales.
- d) Se regirá por su normativa específica, dado el carácter de imparcialidad de las administraciones públicas.

**31.- De acuerdo a la Ley Orgánica 11/1985, de 2 de agosto, de Libertad Sindical el personal laboral de las administraciones públicas:**

- a) No puede fundar sindicatos sin autorización previa.
- b) Únicamente puede afiliarse a sindicatos que restrinjan su ámbito de actuación a las administraciones públicas.
- c) Está obligado a afiliarse a un sindicato del ámbito de las administraciones públicas.
- d) Tiene el derecho a afiliarse al sindicato de su elección con la sola condición de observar los estatutos del mismo.

**32.- Conforme al artículo 8 de la Ley Orgánica 11/1985, de 2 de agosto, de Libertad Sindical, los trabajadores afiliados a un sindicato pueden en el ámbito del centro de trabajo:**

- a) Celebrar reuniones, sin necesidad de notificación previa, dentro del horario de trabajo.
- b) Distribuir información sindical, dentro del horario de trabajo y sin limitación alguna.
- c) Recaudar cuotas perturbando la actividad normal de la empresa.
- d) Constituir Secciones Sindicales de conformidad con lo establecido en los Estatutos del Sindicato.

**33.- Con el fin de facilitar la promoción profesional de las empleadas públicas y su acceso a puestos directivos en la Administración General del Estado y en los organismos públicos vinculados o dependientes de ella, en las convocatorias de los correspondientes cursos de formación, qué porcentaje de las plazas se reservará para aquéllas que reúnan los requisitos establecidos:**

- a) Al menos un 33%.
- b) Al menos un 40%.
- c) Al menos un 50%.
- d) Al menos un 65%.

## ACCESO LIBRE. E2- ALOJAMIENTO.

**34.- La Ley Orgánica 3/2007, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, en el capítulo II del título V, reconoce el principio de presencia equilibrada en la Administración General del Estado y en los Organismos públicos vinculados o dependientes de ella. Señale la incorrecta:**

- a) Los tribunales y órganos de selección del personal de la Administración General del Estado y de los organismos públicos vinculados o dependientes de ella responderán al principio de presencia equilibrada de mujeres y hombres, salvo por razones fundadas y objetivas, debidamente motivadas.
- b) El Gobierno atenderá al principio de presencia equilibrada de mujeres y hombres en el nombramiento de las personas titulares de los órganos directivos de la Administración General del Estado y de los organismos públicos vinculados o dependientes de ella, considerados en su conjunto, cuya designación le corresponda.
- c) La representación de la Administración General del Estado y de los organismos públicos vinculados o dependientes de ella en las comisiones de valoración de méritos para la provisión de puestos de trabajo procurará atender al principio de composición equilibrada de ambos sexos.
- d) La Administración General del Estado y los organismos públicos vinculados o dependientes de ella observarán el principio de presencia equilibrada en los nombramientos que le corresponda efectuar en los consejos de administración de las empresas en cuyo capital participe.

**35.- De conformidad con el artículo 42 de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, realizará programas específicos para internos condenados por delitos relacionados con la violencia de género:**

- a) Los Juzgados de violencia sobre la mujer.
- b) Los Juzgados de Primera Instancia e Instrucción.
- c) La Administración penitenciaria.
- d) La Junta de Tratamiento.

**36.- La Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, tiene por objeto actuar contra la violencia que, como manifestación de la discriminación, la situación de desigualdad y las relaciones de poder de los hombres sobre las mujeres, se ejerce sobre éstas por parte de:**

- a) De quienes sean sus cónyuges.
- b) De quienes hayan sido sus cónyuges.
- c) De quienes estén o hayan estado ligados a ellas por relaciones similares de afectividad, aun sin convivencia.
- d) Todas son correctas.

**37.- Señale la incorrecta. Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, establece en su artículo 1 que esta Ley tiene por objeto:**

- a) La promoción de la autonomía personal.
- b) La accesibilidad universal.
- c) La vida independiente.
- d) El desarrollo de las actividades básicas de la vida diaria.

**38.- De conformidad con lo establecido en el artículo 14.1 de la Ley 39/2006, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia (en adelante Ley de Dependencia), las prestaciones de atención a la dependencia podrán tener la naturaleza de:**

- a) Servicios y prestaciones económicas.
- b) Pensiones asistenciales.
- c) Becas de apoyo educativo.
- d) De exenciones fiscales.

**39.- El reconocimiento de la situación de dependencia se efectuará mediante:**

- a) Resolución expedida por la Administración Autonómica correspondiente a la residencia del solicitante.
- b) Resolución expedida por la Entidad Local correspondiente a la residencia del solicitante, a propuesta de los servicios sociales.
- c) Dictamen técnico de los servicios sociales y sanitarios.
- d) Resolución expedida por la Administración Central y tendrá validez en todo el territorio nacional.

## ACCESO LIBRE. E2- ALOJAMIENTO.

**40.- La situación de dependencia se clasificará en:**

- a) Grados.
- b) Porcentajes.
- c) Grados y porcentajes.
- d) Niveles e intervalos.

**41.- Cuando un cliente muestra cierto desagrado con una situación específica ocurrida durante su estancia y lo transmite, tal cual, al personal del hotel, se trata de:**

- a) Una reclamación
- b) Una incidencia
- c) Una queja
- d) Una sugerencia

**42.- ¿Cuál es la norma ISO relacionada con la gestión ambiental que, además, supone una ventaja competitiva y de promoción para el establecimiento de alojamiento?**

- a) ISO 9001:2015
- b) ISO 9001:2003
- c) ISO 761:2001
- d) ISO 14001:2015

**43.- En gestión hotelera, ¿qué es un "cross selling"?**

- a) Una técnica de ventas que trata de vender al cliente del establecimiento servicios complementarios al que inicialmente quería contratar
- b) Un mecanismo por el que se desvía a un establecimiento cercano a un cliente que, inicialmente, se iba a alojar en nuestro establecimiento
- c) Una técnica de ventas que consiste en tratar de vender al cliente un servicio de categoría y precio superior al que inicialmente quería contratar
- d) Un mecanismo por el que se acoge en nuestro establecimiento a un cliente que, inicialmente, se iba a alojar en un establecimiento cercano

**44.- ¿Qué sistemas se encargan, en la actualidad, de sustituir a los antiguos cardex?**

- a) Los CRM
- b) Los GDS
- c) Las RRSS
- d) Los SEM

**45.- ¿Qué es un "no-show" en la gestión de habitaciones de un establecimiento de alojamiento turístico?**

- a) Reservas en las que el número de clientes que se presenta en el establecimiento es superior al que aparecía en la reserva
- b) Reservas realizadas en firme cuyos clientes no se presentan al establecimiento
- c) Clientes que se presentan en el establecimiento indicando que habían hecho una reserva que no aparece
- d) Clientes que abandonan el establecimiento sin hacer el "check-out"

**46.- En la gestión de residuos de un establecimiento de alojamiento turístico se debe utilizar la estrategia de las 5 R (ampliación de la estrategia de las 3 R), ¿cuál es la primera de las pautas que han de seguirse en dicha estrategia en relación con dichos residuos?**

- a) Reutilizar
- b) Rechazar/reemplazar
- c) Reciclar
- d) Reducir

## ACCESO LIBRE. E2- ALOJAMIENTO.

**47.- ¿Mediante qué indicador mide un establecimiento hotelero los ingresos por habitación de que dispone, en un momento dado?**

- a) RevPAR
- b) TrevPAR
- c) ADR
- d) GopPAR

**48.- ¿Qué significa, en gestión económica hotelera, el término BAR?**

- a) Benefit Among Rooms
- b) Best Available Rate
- c) Best Accurate Revenue
- d) Benefit After Refund

**49.- ¿Cuál de los siguientes no es un sistema o software de gestión hotelera?**

- a) Opera
- b) Cloudbeds
- c) Galileo
- d) Little hotelier

**50.- ¿Qué es el método USALI?**

- a) Un sistema estandarizado de cálculo de ingresos y costes exclusivo para hoteles
- b) Un método de limpieza de zonas comunes en hoteles de categoría superior
- c) Un plan destinado a intentar convencer al cliente para que no ponga una reclamación en firme
- d) Un método de comunicación interdepartamental utilizado por recepción, como departamento a la vista del cliente

**51.- Implementar un sistema de gestión ambiental en un hotel conlleva una serie de ventajas directas, ¿cuál de las siguientes no lo es?**

- a) Incremento de las ventas
- b) Reducción de costes
- c) Mejora de la imagen de la empresa en el sector
- d) Acceso a certificaciones

**52.- ¿Qué dos tareas suele acoger el subdepartamento de "back office" en un establecimiento hotelero?**

- a) Facturación y reservas
- b) Reservas y mostrador
- c) Caja y facturación
- d) Caja y reservas

**53.- ¿Cuál de los siguientes elementos se puede considerar pasado de moda en la decoración de establecimientos de alojamiento rural?**

- a) El color wengué en el mobiliario
- b) Paredes con desconchado intercalando tramos con piedra
- c) Espacios poco recargados de ornamentos
- d) Vigas de madera vista

**54.- ¿A qué tipo de régimen alimenticio se refiere el "continental plan"?**

- a) Sólo alojamiento
- b) Alojamiento y desayuno
- c) Media pensión
- d) Pensión completa

## ACCESO LIBRE. E2- ALOJAMIENTO.

**55.- ¿A qué hace referencia el concepto de "release" cuando hablamos de reservas de un establecimiento de alojamiento?**

- a) A la fecha anterior a la cual un cliente particular puede cancelar una reserva sin que se le penalice con gastos de cancelación
- b) A la fecha límite que un establecimiento de alojamiento turístico tiene para ofrecer, en plazo legal, una compensación a un cliente que ha interpuesto una reclamación contra el mismo
- c) A la fecha límite de que dispone un intermediario para devolver un cupo de habitaciones que el establecimiento de alojamiento turístico había puesto a su disposición antes de que eso le suponga un gasto
- d) Al tiempo de que dispone el departamento de reservas para comunicar al departamento de recepción la llegada de un nuevo grupo al establecimiento

**56.- Cuando un grupo se hospeda en un establecimiento de alojamiento se suele realizar una pre asignación de habitaciones para los miembros de ese grupo para facilitar la tarea de "check-in", ¿cómo se llama el documento que plasma dicha pre asignación?**

- a) Group assignment.
- b) Distribution list.
- c) Group allocation.
- d) Rooming list.

**57.- En la comercialización del establecimiento de alojamiento, ¿cuáles son, en inglés, las famosas 4p del marketing-mix?**

- a) Property, price, people, publicity
- b) Product, price, place, promotion
- c) Product, people, personality, publicity
- d) Property, product, placement, promotion

**58.- Señala la respuesta incorrecta en relación con el procedimiento adecuado de limpieza del polvo.**

- a) Se rocía directamente el producto sobre las superficies y se pasa el paño.
- b) Los métodos en húmedo son más eficaces que los métodos en seco.
- c) La limpieza ha de hacerse en forma de S y siempre en sentido descendente
- d) El plumero es el método más eficaz, porque llega a los lugares más inaccesibles.

**59.- En la gestión de establecimientos de alojamiento, ¿a qué se le conoce como "mano corriente"?**

- a) A un documento que recoge la información referente la producción diaria por habitaciones y departamentos
- b) A un sistema específico de limpieza de habitaciones de clientes
- c) A una metodología de trato al cliente que se basa en aceptar todas sus propuestas
- d) A un recopilatorio de las preguntas realizadas al personal por cada cliente durante su estancia, ordenada por temática

**60.- ¿Qué es, en lavandería y lencería, la ropa de forma?**

- a) La mantelería
- b) La ropa de cama
- c) La ropa de clientes o uniformes
- d) Las toallas

**61.- ¿Qué tipo de plancha se recomienda emplear para sábanas o mantelería?**

- a) Centro de planchado
- b) Plancha vertical
- c) Prensa neumática
- d) Calandra

## ACCESO LIBRE. E2- ALOJAMIENTO.

**62.- Según la normativa, ¿cuánto tiempo mínimo debe conservar un establecimiento de alojamiento la factura de un cliente?**

- a) 6 meses
- b) 1 año
- c) 2 años
- d) 4 años

**63.- ¿Cuál es el documento que sustituye a la antigua ficha de policía en los establecimientos de alojamiento y que cuenta con la información personal del cliente?**

- a) La tarjeta de registro
- b) El parte de entrada de viajeros
- c) La factura
- d) La hoja de reservas

**64.- ¿Cuántas copias de una hoja de reclamaciones entrega un recepcionista a un cliente, en caso de que este quiera interponer una reclamación?**

- a) 1
- b) 2
- c) 3
- d) 4

**65.- En gestión hotelera, ¿qué significa PMS?**

- a) Programming module system
- b) Product management software
- c) Publicity module software
- d) Property management system

**66.- El método de doblado de toallas enrollado se denomina:**

- a) Rolling
- b) Marie Kondo
- c) Ikebana
- d) KonMari

**67.- ¿Cuál de las siguientes prendas no está dentro de la categoría de ropa lisa?**

- a) Sábana
- b) Toalla
- c) Nórdico
- d) Uniforme

**68.- ¿En qué estilo decorativo, recomendable para establecimientos de alojamiento turístico rural, predominan los materiales nobles como la piedra y el ladrillo visto y los colores cálidos?**

- a) Ecléctico.
- b) Retro.
- c) Provenzal.
- d) Colonial.

**69.- ¿Cuál es el objetivo de una auditoría ambiental en una empresa de alojamiento turístico?**

- a) Sancionar a aquellas empresas que no estén cumpliendo con la normativa ambiental
- b) Comparar lo que sucede en la empresa con lo que indica una norma ambiental específica
- c) Recaudar fondos de la empresa para mejorar la calidad ambiental
- d) Implantar un sistema de gestión ambiental en la empresa

## ACCESO LIBRE. E2- ALOJAMIENTO.

**70.- ¿Cuántos centímetros hay que hundir el pecho de un bebé al presionar en una RCP?**

- a) 2 centímetros
- b) 5 centímetros
- c) 8 centímetros
- d) 4 centímetros

**71.- ¿Cuál de los siguientes tejidos habría que lavar a una temperatura máxima de entre 40 y 45 °C?**

- a) Lana
- b) Seda
- c) Algodón
- d) Lino

**72.- ¿Cuál de los siguientes términos de "revenue management" hace referencia al cupo de habitaciones de las que dispone un intermediario concreto del establecimiento de alojamiento?**

- a) Allocation
- b) CompSet
- c) Allotment
- d) Market share

**73.- La cobertura es un servicio que ofrecen hoteles de cierta categoría a sus clientes. ¿Cuál de las siguientes funciones no está incluida en dicho servicio?**

- a) Dejar una nota de buenas noches
- b) Cerrar las cortinas de la habitación
- c) Colocar las toallas limpias, dobladas, sobre la cama
- d) Abrir la cama al cliente

**74.- ¿Cuál de los siguientes no es un dato obligatorio que deba aparecer en la factura que un establecimiento hotelero ofrece a un cliente?**

- a) El desglose de la base imponible y el IVA
- b) El CIF del cliente
- c) El número de factura
- d) El CIF del establecimiento

**75.- ¿Cómo se denomina en terminología hotelera a la estimación que se hace del incremento o disminución de las habitaciones que se reservarán entre dos fechas concretas en relación a ese mismo periodo en años previos?**

- a) Pick up
- b) Guess through
- c) Value out
- d) Estimation

**76.- ¿Qué tipo de guantes son los más indicados para que el personal del departamento de pisos vista las camas en las habitaciones?**

- a) De goma
- b) De hilo
- c) De látex
- d) De vinilo o nitrilo

**77.- ¿Qué indica el ADR en hotelería?**

- a) La tarifa media diaria
- b) El beneficio bruto por cada habitación disponible
- c) El índice de frequentación o promedio de personas que pernoctan por noche
- d) Los ingresos por cada habitación disponible

## ACCESO LIBRE. E2- ALOJAMIENTO.

**78.- ¿Cuál de los siguientes tipos de planning utilizados por los departamentos de reservas incluye, además de las propias reservas, las cancelaciones?**

- a) El forecast
- b) El vectorizado
- c) El numérico
- d) El nominal

**79.- ¿Cuál de las siguientes afirmaciones no es correcta en relación a la actitud de un recepcionista ante una queja o reclamación de un cliente?**

- a) Se debe escuchar pacientemente al cliente sin interrumpirlo
- b) Se debe tener empatía con el cliente y aceptar los errores del establecimiento
- c) Se debe ofrecer una hoja de reclamaciones al cliente para que registre su disconformidad
- d) Se debe avisar al jefe de recepción si se considera que no se está capacitado para atender al cliente

**80.- Aunque las competencias turísticas están hoy en día transferidas a las CCAA, muchas de ellas siguen aplicando la Orden de 15 de septiembre de 1978 sobre régimen de precios y reservas en los alojamientos turísticos. Según esta Orden, ¿qué precio debe aplicarse a un cliente que reserva una DUI?**

- a) El 50% del precio de una habitación doble
- b) El 80% del precio de una habitación doble
- c) El 70% del precio de una habitación doble
- d) El 75% del precio de una habitación doble

**81.- ¿Cuál de las siguientes no es una de las funciones propias del subdepartamento de facturación en un establecimiento hotelero?**

- a) Calcular las comisiones de intermediarios
- b) Cambiar moneda extranjera
- c) Cuadrar las liquidaciones de los departamentos de servicios
- d) Aplicar porcentajes y deducciones

**82.- ¿Qué significa, en relación con el check-in, el término ROH?**

- a) Que el establecimiento se ha quedado sin habitaciones y se ve obligado a realizar un desvío
- b) Que el establecimiento tiene una promoción especial en un tipo de habitación concreto
- c) Que el establecimiento no dispone del tipo de habitación que el cliente había reservado
- d) Que el establecimiento colocará al cliente en cualquier habitación, según la disponibilidad en el momento

**83.- ¿Qué es lo más importante a la hora de realizar un plan de mantenimiento preventivo en un establecimiento de alojamiento?**

- a) Enfocarse únicamente en el mantenimiento de las habitaciones.
- b) Revisar periódicamente todas las instalaciones y equipos para garantizar su buen funcionamiento.
- c) Solicitar la opinión de los clientes sobre el estado de las instalaciones.
- d) Asegurarse de que solo se realicen reparaciones cuando sea necesario.

**84.- En relación al mantenimiento de accesos y espacios, ¿cuál es la acción más efectiva para garantizar la seguridad de los clientes?**

- a) Colocar señales decorativas que no interfieran con la circulación.
- b) Mantener los accesos libres de obstáculos y con buena iluminación.
- c) Instalar sistemas de seguridad caros, pero sin hacer un análisis previo de riesgos.
- d) Evitar cualquier tipo de supervisión de las áreas comunes.

## ACCESO LIBRE. E2- ALOJAMIENTO.

**85.- ¿Cuál es el principal beneficio de implementar un sistema de limpieza ecológica en un establecimiento hotelero, además de la reducción de costes operativos?**

- a) Mejorar la apariencia estética de las habitaciones a través de productos más brillantes.
- b) La reducción del uso de productos químicos nocivos para la salud y el medio ambiente.
- c) La optimización de los procesos de limpieza para hacer más rápido el tiempo de servicio.
- d) La promoción de la imagen corporativa sin modificar los procedimientos operativos.

**86.- ¿Qué indicador clave debe monitorearse para garantizar una experiencia de limpieza satisfactoria en un alojamiento?**

- a) La rotación de personal de limpieza para evitar la repetición de tareas.
- b) La frecuencia de los cambios de sábanas y toallas según el tipo de huésped.
- c) La implementación de protocolos de limpieza basados en estándares internacionales de higiene.
- d) La cantidad de productos de limpieza utilizados por habitación.

**87.- ¿Cuál es la razón principal para utilizar detergentes y productos específicos en el lavado de textiles en un alojamiento?**

- a) Aumentar el coste de los servicios de lavandería.
- b) Reducir el tiempo de lavado para incrementar la productividad.
- c) Crear un aroma distintivo que se asocie al establecimiento.
- d) Garantizar la durabilidad y la higiene adecuada de las prendas y textiles.

**88.- ¿Qué práctica es esencial para garantizar la seguridad alimentaria en el servicio de un restaurante dentro de un alojamiento?**

- a) Permitir que los alimentos se descongelen a temperatura ambiente para ahorrar tiempo.
- b) Servir únicamente alimentos enlatados para minimizar riesgos de contaminación.
- c) Priorizar los ingredientes más baratos sin importar su origen.
- d) Mantener la cadena de frío de los alimentos en todo momento durante su almacenamiento y preparación.

**89.- ¿Qué técnica de lavado es más eficiente para reducir el consumo de agua y energía en la lavandería de un alojamiento?**

- a) Realizar ciclos de lavado largos y con altas temperaturas.
- b) Lavar solo en frío sin tener en cuenta las necesidades de higiene.
- c) Lavado a mano de cada prenda para evitar el uso de la lavadora.
- d) Usar la carga máxima recomendada para cada ciclo de lavado.

**90.- En caso de una emergencia médica en un establecimiento de alojamiento, ¿cuál es la primera acción que debe tomar el personal?**

- a) Llamar a los servicios de emergencia y proporcionar información precisa sobre la situación.
- b) Tratar de diagnosticar el problema y ofrecer un tratamiento inmediato.
- c) Proporcionar medicamentos disponibles sin consultar a un médico.
- d) Evitar contactar con los servicios médicos para no crear alarma.

**91.- ¿Qué elemento debe incluir siempre un botiquín de primeros auxilios en un alojamiento?**

- a) Medicamentos prescritos para enfermedades comunes.
- b) Materiales para el diagnóstico de enfermedades.
- c) Elementos para la limpieza y desinfección de heridas.
- d) Tratamientos para enfermedades crónicas.

**92.- ¿Qué factor es esencial para determinar la tarifa de un alojamiento?**

- a) El precio de los productos de limpieza utilizados en el establecimiento.
- b) La cantidad de personal necesario para la limpieza de habitaciones.
- c) La ubicación, la temporada y los servicios adicionales ofrecidos.
- d) El coste del servicio de lavandería para el personal del alojamiento.

## ACCESO LIBRE. E2- ALOJAMIENTO.

**93.- En un alojamiento, ¿qué tipo de información debe contener una hoja de reclamaciones?**

- a) Un informe detallado de las condiciones climáticas durante la estancia del cliente.
- b) La firma del gerente del establecimiento como validación de la queja.
- c) Los datos del cliente, la descripción del problema y la respuesta ofrecida.
- d) Un listado de los servicios adicionales disponibles en el alojamiento.

**94.- ¿Cuál es la razón principal para realizar un inventario periódico de las dotaciones de un alojamiento?**

- a) Verificar que todos los productos y equipos están disponibles y en buen estado para el funcionamiento del establecimiento.
- b) Asegurar que los clientes puedan elegir libremente las dotaciones de su habitación.
- c) Ajustar los precios de las habitaciones según el inventario de productos.
- d) Descartar los productos antiguos y de mala calidad.

**95.- ¿Cuál es la principal ventaja de ofrecer un servicio de atención 24 horas en la recepción de un alojamiento?**

- a) Mejorar la seguridad y satisfacción del cliente al poder atender sus necesidades en cualquier momento.
- b) Asegurar que los clientes puedan realizar cambios de habitación sin previo aviso.
- c) Permitir que los empleados tengan tiempo para descansar durante el turno de noche.
- d) Reducir el coste operativo del personal y optimizar recursos.

**96.- En relación con la facturación de un cliente, ¿qué información es fundamental que aparezca en una factura de alojamiento?**

- a) La fecha exacta de llegada y salida del cliente.
- b) El desglose de los servicios adicionales utilizados (como minibar, wifi, etc.).
- c) El número de teléfono de contacto de la recepción.
- d) La información personal de los empleados del establecimiento.

**97.- ¿Qué procedimiento debe seguir el personal al realizar una inspección diaria de las habitaciones de un alojamiento?**

- a) Verificar únicamente la limpieza superficial de las habitaciones, sin comprobar el estado de los equipos.
- b) Comprobar el estado de todos los elementos de la habitación, desde la limpieza hasta la funcionalidad de equipos y servicios.
- c) Limpiar solo las habitaciones ocupadas, dejando las vacías para la limpieza semanal.
- d) Realizar la inspección sin tomar nota de las fallas menores, solo notificando las mayores.

**98.- ¿Cómo puede un alojamiento mejorar la sostenibilidad en la gestión de residuos?**

- a) Estableciendo una política de reciclaje y separación de residuos en todas las áreas del establecimiento.
- b) Utilizando productos de un solo uso para evitar la limpieza y el mantenimiento.
- c) Limitando la cantidad de toallas y sábanas que se proporcionan a los clientes.
- d) Reduciendo el tiempo de estancia de los huéspedes para disminuir los residuos generados.

**99.- ¿Qué acción se debe tomar si un cliente solicita un cambio de habitación por una queja sobre la calidad de la misma?**

- a) Negarse a realizar el cambio, ya que no es necesario.
- b) Intentar resolver el problema en la misma habitación antes de hacer el cambio.
- c) Ofrecer un cambio de habitación lo antes posible si es posible, o bien buscar una solución alternativa.
- d) Informar al cliente que no hay habitaciones disponibles y pedirle que espere.

**100.- ¿Qué es el "check-out express" en un establecimiento de alojamiento?**

- a) Un proceso donde el cliente paga por adelantado todos los servicios durante su estancia.
- b) Un procedimiento de salida acelerada donde el cliente no necesita pasar por recepción.
- c) Un servicio exclusivo para clientes que no necesitan realizar pagos adicionales.
- d) Un proceso que permite al cliente hacer el check-out en cualquier momento sin consultar con el personal.

## **ACCESO LIBRE. E2- ALOJAMIENTO.**

### **PREGUNTAS DE RESERVA:**

**101.- Señale la correcta. Con la finalidad garantizar y promover el derecho a la igualdad real y efectiva de las personas LGTBI, en lo referente al empleo público, las Administraciones Públicas, en el ámbito de sus competencias, prevé las siguientes medidas:**

- a) Implantarán medidas para la promoción y defensa de la igualdad de trato y no discriminación de las personas LGTBI en el acceso al empleo público y carrera profesional, previa negociación con las organizaciones sindicales de conformidad con la normativa aplicable.
- b) Incluirán en los programas de las pruebas selectivas de acceso al empleo público formación y conocimientos sobre igualdad de trato y no discriminación de las personas LGTBI.
- c) Procurar que la documentación administrativa y los formularios sean adecuados a la diversidad en materia de orientación sexual, identidad sexual, expresión de género y características sexuales y a la diversidad familiar.
- d) Todas son correctas.

**102.- De conformidad con lo establecido en artículo 11 de la Ley Orgánica 11/1985, de 2 de agosto, de Libertad Sindical, las administraciones públicas procederán al descuento de la cuota sindical sobre los salarios y a la correspondiente transferencia al sindicato del trabajador afiliado:**

- a) Siempre que lo solicite el sindicato.
- b) Siempre que lo solicite el trabajador.
- c) A solicitud del sindicato del trabajador afiliado y previa conformidad, siempre, de éste.
- d) En ningún caso puede procederse al descuento de la cuota sindical en las administraciones públicas.

**103.- ¿Cómo debe gestionarse la información de los clientes en un alojamiento para cumplir con la normativa de protección de datos?**

- a) Recoger la mínima cantidad de información posible, sin almacenarla.
- b) Recoger, almacenar y procesar la información siguiendo estrictamente las normativas de protección de datos y garantizando su seguridad.
- c) Solo registrar la información que el cliente proporciona en su momento de check-in.
- d) Permitir que cualquier miembro del personal acceda a los datos de los clientes sin restricciones.

**104.- ¿Cuál es la función principal de la planificación de la ocupación en un establecimiento hotelero?**

- a) Determinar la cantidad exacta de huéspedes por habitación.
- b) Asegurar que las habitaciones sean vendidas al precio más alto posible.
- c) Maximizar la ocupación sin comprometer la calidad del servicio.
- d) Evitar que los clientes se queden más de una noche.

**105.- ¿Qué es un "plan de contingencia" en la gestión de un alojamiento?**

- a) Un plan para reducir los precios en temporada baja.
- b) Un plan para gestionar situaciones de emergencia, como desastres naturales o incidentes graves.
- c) Un plan para evitar que los huéspedes realicen quejas.
- d) Un plan para promover los servicios de un alojamiento a través de descuentos.

**106.- ¿Qué IVA se aplica a un cliente que reserva 10 habitaciones, un salón de 25 m<sup>2</sup> para un evento y 5 plazas de parking?**

- a) El 10% a las habitaciones y el 21% al salón y al parking
- b) El 10% a las habitaciones y al parking y el 21% al salón
- c) El 10% a todo
- d) El 21% a todo