



INSTRUCCIONES Y CRITERIOS DE VALORACIÓN

- El examen se compone de 9 ejercicios.
- Realice los ejercicios en las hojas de respuestas habilitadas para ello. Si necesita más papel, solicítelo.
- Escriba la respuesta y en su caso el procedimiento.
- En los cálculos se utilizarán dos decimales.
- La calificación de esta parte B.2 es de 0 a 10 puntos. Concretamente cada supuesto tiene un valor de:
 - Ejercicio 1: 1,6 puntos
 - Ejercicio 2: 0,75 puntos
 - Ejercicio 3: 0,75 puntos
 - Ejercicio 4: 0,6 puntos (0,1 puntos cada respuesta)
 - Ejercicio 5: 1,2 puntos (0,08 puntos cada respuesta)
 - Ejercicio 6: 1 punto
 - Ejercicio 7: 1 punto
 - Ejercicio 8: 1,5 puntos
 - Ejercicio 9: 1,6 puntos (0,08 cada respuesta)

Ejercicio 1

Una pareja y sus hijos/as acuden a nuestra agencia de viajes “La Magdalena” para realizar una reserva en un crucero por el Mediterráneo Occidental en el buque MSC Bellísima con fecha de salida el 6 de septiembre de 2024.

Se pide: realizar un presupuesto del crucero para los dos adultos, una niña de 10 años y un bebé de 6 meses.

- a) Calcular el precio total a pagar en la agencia de viajes desglosándolo por tipo de pasajero/a y atendiendo a las siguientes peticiones de los clientes:
 - i. Crucero según folleto en la *Tarifa Prémiate*, en camarote interior con *la experiencia Fantástica*.
 - ii. Incluir paquete de bebidas “*Todo Incluido Classic*” para toda la familia.
 - iii. Los clientes desean prepagar la cuota de servicios en la agencia de viajes.
 - iv. Gastos de gestión: 30 €/reserva
 - v. Precios con IVA incluido.
- b) Calcular el beneficio bruto de la agencia siendo el 20 % la comisión.

MSC BELLISSIMA
2024 | 8 DÍAS - 7 NOCHES
Francia, Italia, Malta, España

DESDE 399 €

CIRQUE DU SOLEIL AT SEA

Día	Puerto de escala	Llegada	Salida
1 Vier	* Barcelona		18:00
2 Sáb	* Marsella, Provenza/Francia	08:00	18:00
3 Dom	* Génova, Italia	08:00	17:00
4 Lun	* Nápoles, Italia	11:00	19:30
5 Mar	* Mesina, Taormina/Italia	08:00	18:00
6 Miér	* La Valeta, Malta	08:00	18:00
7 Jue	* Navegación	-	-
8 Vier	* Barcelona	07:00	



SALIDAS DESDE BARCELONA:

	EXPERIENCIA BELLA				EXPERIENCIA FANTÁSTICA				EXPERIENCIA AUREA			
	CAMAROTE INTERIOR	ESTUDIO INTERIOR	CAMAROTE FAMILIAR	CAMAROTE BALCÓN	CAMAROTE INTERIOR	CAMAROTE FAMILIAR	CAMAROTE BALCÓN	SUITE	CAMAROTE SUPER FAMILIAR	CAMAROTE BALCÓN	SUITE	SUITE DUPLEX
T. BAJA 15/03 al 17/05	399	599	599	749	469	669	849	999	3399	1149	1299	1949
T. MEDIA 12/04 24/05 al 21/06 13/09 al 27/09	499	749	699	849	569	769	949	1099	3799	1249	1399	2099
T. ALTA 28/06 05/07 al 12/09	699	1049	899	1049	769	969	1149	1299	4599	1449	1599	2399

TARIFAS PRÉMIATE.

Precio desde por persona en base a doble, en la categoría de camarote señalada. Tasas portuarias, cuota de servicio y seguro no incluidos. La cuota de servicio no está incluida en la tarifa del crucero y puede prepagarse o abonarse a bordo. Es obligatoria y debe agregarse a la tarifa del crucero que se muestra arriba. Equivale a 10 € por noche (adultos) y 5 € por noche (niños). Es gratis para niños de hasta 2 años en el momento de la reserva. ¡LOS NIÑOS (0-11) VIAJAN GRATIS! Los niños menores de 12 años que se alojen en un camarote con dos adultos viajan gratis, pagando las tasas portuarias, la cuota de servicio, el seguro, los vuelos y los traslados (cuando sean requeridos).

PAQUETES DE BEBIDAS

SELECCIONES DE BEBIDAS DISPONIBLES EN CRUCEROS POR:

MSC GRAND VOYAGES - MEDITERRÁNEO - NORTE DE EUROPA - CUBA, CARIBE Y ANTILLAS - ESTADOS UNIDOS Y CANADÁ, DUBÁI, ABU DHABI E INDIA, SUDAMÉRICA

Selección de bebidas durante las comidas

	ADULTOS	NIÑOS*
Cruceros de hasta 8 noches	16,50 € (por noche)	9 € (por noche)
Cruceros de 9 noches y más	13 € (por noche)	7 € (por noche)

Consumo ilimitado de vino de la casa (nuestra selección de vinos blancos, tintos y rosados), agua mineral, cerveza de barril y refrescos durante las comidas y las cenas en los restaurantes principales de a bordo y el bufé. No válida en los restaurantes de especialidades. Selección excluida en cruceros desde Estados Unidos y Canadá.

Selección todo incluido de bebidas Classic

	ADULTOS	NIÑOS*
Cruceros de 4 a 8 noches	43 € (por noche)	21 € (por noche)
Cruceros de 9 noches y más	34,50 € (por noche)	16,50 € (por noche)

Consumo ilimitado de bebidas alcohólicas (marcas de primera categoría no incluidas), licores, aperitivos y amplia selección de cócteles, vinos en copa (nuestra selección de vinos blancos, tintos y rosados), cerveza de barril y en botella, bebidas energéticas, refrescos en lata, zumos de fruta, agua mineral, cafés de primera calidad y bebidas a base de café, chocolate caliente y helado para llevar en cono o copa. Las bebidas incluidas en la selección se pueden consumir en todos los bares, el bufé y los restaurantes.

*La selección de niños es válida para pasajeros de 3 a 11 años.

TASAS PORTUARIAS

NÚMERO DE NOCHES	EUROS
4 noches o menos	145 €
5 noches	160 €
6 noches	170 €
7 noches	200 €
de 8 a 9 noches	210 €
de 10 a 12 noches	220 €
de 13 a 40 noches	250 €
de 41 a 99 noches	500 €
de 100 a 141 noches	610 €

Ejercicio 2

El departamento de recepción del Hotel “Villa Lucius”, que abre 364 días al año, tiene la siguiente organización:

- Jornada diaria de 8 horas.
- De lunes a viernes: 3 personas en turno de mañana, 2 en turno de tarde y 1 en turno de noche.
- Sábados y domingos: 4 personas en turno de mañana, 3 en turno de tarde y 1 en turno de noche.
- Libran día y medio a la semana.
- Cuentan con 30 días de vacaciones al año, más 14 días festivos, más 3 días libres por convenio.

Se pide: calcular cuál será el personal necesario para el departamento para un año.

Ejercicio 3

Dentro del plan de calidad del Hotel Villa Lucius se ha incluido la realización de cuestionarios de satisfacción a los clientes. En las últimas encuestas realizadas una de las preguntas fue la siguiente: “¿con qué probabilidad recomendaría visitar nuestro hotel?”. Las opciones de respuesta estaban entre 0 y 10, siendo 0 nada satisfecho y 10 muy satisfecho. En la tabla siguiente se reflejan las mismas.

Opciones de respuestas	
Valor	Nº de respuestas
0	2
1	0
2	1
3	3
4	12
5	39
6	31
7	52
8	71
9	111
10	84

Se pide: calcular el NPS (Net Promoter Score) y analizar el resultado.

Ejercicio 4

Todos los DTI (Destinos Turísticos Inteligentes) trabajan en base a 5 ejes, siendo uno de ellos la accesibilidad. Identifica los siguientes pictogramas





Ejercicio 5

Se han extraídos fragmentos de varios tours guiados. Identifica en que país, ciudad o región/Comunidad Autónoma discurren los siguientes:

Identifica los PAÍSES:

1. Día 3. Hoy dedicaremos el día a conocer Bukhara, cuyo centro histórico fue declarado Patrimonio de la Humanidad por la UNESCO en 1993. Día 4. Después del desayuno salida hacia una de las ciudades más antiguas del mundo: Samarcanda, la capital del gran imperio medieval de Tamerlán.
2. Tras visitar el famoso pozo escalonado de Chand Baori, construido hace más de mil años en Abhaneri, nos dirigiremos al aeropuerto para tomar el vuelo a Goa, donde dispondremos de dos días libres para disfrutar de sus playas.
3. Traslado en barco a Isla Mujeres. Por la tarde visitaremos el Parque Natural Garrafón donde podréis participar en una ceremonia temazcal, remar a bordo de un kayak, descubrir el fondo marino haciendo snorkel o deslizarnos por una tirolina. Todo ello en un entorno inigualable repleto de arrecifes y acantilados bañados por el Mar Caribe.
4. Día 3. Desayuno. A primera hora de la mañana salida hacia el Lago Atitlan, donde se realizará, excursión en lancha al pintoresco pueblo de Santiago Atitlán. Llegada y alojamiento. Día 4. Desayuno. Traslado muy temprano hacia el aeropuerto y salida en vuelo local con destino a Flores. Llegada, traslado al complejo arqueológico de Tikal en plena selva de Petén.
5. Días 6 a 9. Durante estos fantásticos días, podrás bañarte en las aguas del mar Negro, tomar el sol en extensas playas de arena dorada y visitar atractivas ciudades como las encantadoras Varna y Burgas.
6. Hora y media en coche por la King's Road hasta llegar al Centro de visitantes de Wadi Rum (entrada incluida). Jeep tour de 3 horas y traslado al campamento con cena típica beduina donde la carne se cocina bajo la arena. Por la noche podéis tumbaros y mirar las estrellas. Al día siguiente pondremos rumbo a Aqaba, iremos primero al hotel, y después realizaremos la última actividad programada, buceo en el Mar Rojo.

Identifica las CIUDADES:

7. Realizaremos un recorrido panorámico por el barrio de Villalegre, donde podremos contemplar numerosos ejemplos de arquitectura indiana. Más tarde pararemos en el CICLAC para realizar una visita.
8. Por la mañana empezamos la visita paseando por las calles de "Little India", para conocer lo vibrante y colorido que aporta la comunidad india a la ciudad. La siguiente parada será en el Merlion, el icono nacional que es un ser mitad león, mitad pez. A continuación iremos del distrito financiero a Chinatown, este es el grupo étnico mayoritario del país, fueron los que produjeron los primeros asentamientos en la zona, aquí encontraremos un pintoresco y antiguo templo hindú. La última parada será en los jardines botánicos, el pulmón verde de la ciudad. Incluido también el maravilloso jardín de orquídeas.
9. Durante este día visitaremos: El Palacio Imperial, más conocido como la Ciudad Prohibida, uno de los recursos declarado Patrimonio de la Humanidad por la UNESCO. A continuación, realizaremos un recorrido por el Templo del Cielo, el mayor grupo de templos del país y una de las construcciones más originales e impresionantes de la ciudad.
10. Tras la visita al Museo de Sorolla, nos trasladaremos para acceder a la exposición inmersiva de Tutankamon en Matadero.



11. A las 10 nos recogerá un autobús que nos trasladará a Wieliczka, a tan solo 15 kilómetros de la ciudad, donde visitaremos sus famosas minas de sal. Al regreso a la ciudad, realizaremos un recorrido a pie por el barrio judío, donde podremos admirar las siete sinagogas del distrito de Kazimierz y el antiguo cementerio judío. Cruzando el río Vístula a través del Puente del Amor (Bernatek), llegaremos hasta Podgorze, el antiguo gueto judío donde hoy se erige la Plaza de los Héroes del Gueto, en honor a las víctimas judías durante el Holocausto.
12. Tras una mañana ajetreada comeremos en Fisherman's Wharf. Tras reponer fuerzas, nuestro guía nos llevará por las curvas de Lombard Street y tendremos la oportunidad de montar en el medio de transporte por excelencia, el tranvía. Terminaremos el día descansando en el Alamo square viendo las Pinned Ladies.

Identifica las REGIONES / COMUNIDADES AUTÓNOMAS:

13. Por la mañana nos adentraremos en la Reserva de la Biosfera de La Siberia donde conoceremos varios yacimientos prehistóricos y pinturas rupestres. Por la tarde visitaremos el Real Monasterio de Guadalupe, donde podremos contemplar su gran colección de arte formada por más de 8 grandes lienzos de Zurbarán...
14. Saliendo desde Garachico visitaremos el Faro de Punta Teno. Por la noche participaremos en una excursión astrológica con salida desde el Parador Nacional de Turismo, en la que se podrán contemplar 83 de las 88 constelaciones oficialmente reconocidas.
15. Ponemos fin a nuestra aventura volcánica en la isla de Stromboli y tomamos el ferry de vuelta. Al desembarcar nos estará esperando nuestro autobús para llevarnos al siguiente punto del tour, el bello pueblo de Cefalú. Tiempo libre y alojamiento.

Ejercicio 6

El hotel "Palacio de Avilés affiliated by Meliá" de 5 estrellas cuenta con los siguientes tipos de habitaciones.

Habitación Superior

VISTA CIUDAD | CAMA DOBLE O DOS CAMAS INDIVIDUALES | 18 M²


Elegante y clásica, esta habitación es perfecta para descubrir Avilés. Equipada con cama doble (o dos individuales), sofá, TV de 46", cafetera expreso y escritorio. Su baño cuenta con bañera efecto lluvia, ideal para relajarte después de recorrer la ciudad.

-  Ducha y bañera
-  Cafetera y cápsulas
-  Hervidor eléctrico
-  Servicio de minibar
-  Cargadores USB
-  Aire acondicionado

Habitación Premium

VISTA JARDÍN | 1 CAMA DOBLE O 2 CAMAS INDIVIDUALES | 40 M²

Amplio y luminoso, este espacio diáfano es ideal para unas vacaciones en familia en Avilés. Cuenta con una cama doble y un área de estar con sofá cama y un hermoso balcón con vistas al Jardín Francés. Además de una bañera de hidromasaje y ducha separada en el baño.

-  Ducha y bañera
-  Cafetera y cápsulas
-  Hervidor eléctrico
-  Servicio de minibar
-  Cargadores USB
-  Aire acondicionado



Junior Suite

VISTA JARDÍN | 1 CAMA DOBLE O 2 CAMAS INDIVIDUALES | 40 M²


Sofisticación y elegancia en esta suite con vistas al Jardín Francés y el Parque de Ferrera. Con dos espacios diferenciados, una sala de estar con sofá cama y un dormitorio con cama king-size. Además de un baño con ducha efecto lluvia y bañera.

-  Ducha y bañera
-  Cafetera y cápsulas
-  Hervidor eléctrico
-  Sala de estar
-  Cargadores USB
-  Aire acondicionado

Suite

VISTA JARDÍN | 1 CAMA DOBLE O 2 CAMAS INDIVIDUALES | 50 M²

Una exclusiva suite amueblada con mobiliario clásico del siglo XVII, ideal para disfrutar unas vacaciones en Avilés. Con vistas a un hermoso jardín, la estancia cuenta con amplio dormitorio y una zona de estar independiente. Con ducha efecto lluvia y bañera hidromasaje en el baño.

-  Ducha y bañera
-  Cafetera y cápsulas
-  Hervidor eléctrico
-  Sala de estar
-  Cargadores USB
-  Aire acondicionado

El Departamento de reservas está realizando la reserva para un grupo de trabajadores de la cadena que solicitan 3 TRP entre los días 17 y 20 de septiembre. Las tarifas para empleados son las siguientes:

Tipo de habitación	Tarifa empleados
Habitación Superior	85€/pax
Habitación Premium	106€/pax
Habitación Junior Suite	112€/pax
Habitación Suite	119,5€/pax

Además, les ofrecen la siguiente información:

- Descuento 3ª pax en TRP: 15%. Desayuno: 9 €. Menú: 20 €. (Precios sin IVA).

Se pide: calcular la cantidad que el hotel cobrará al grupo a partir de los siguientes datos y en la tarifa más barata disponible:

- a. 1º día: alojamiento + cena
- b. 2º día: alojamiento + desayuno + almuerzo + cena
- c. 3º día: alojamiento + desayuno + cena
- d. 4º día: desayuno

Ejercicio 7

Se va a celebrar un acto protocolario en Madrid como capital del Estado y al que acuden los/as siguientes invitados/as:

- Presidente del Gobierno y esposa
- Presidente del Congreso
- Ministra de Interior
- Embajador de Reino Unido en España
- Jefe de la Oposición
- Fiscal General del Estado y señora
- Defensor del pueblo y esposo
- Diputada
- Senadora
- Rectora de la Universidad y esposo

Se pide: enumerar y ordenar a los/as invitados/as en una mesa rectangular y en presidencia inglesa utilizando el sistema cartesiano. Es necesario aplicar todas las normas de obligado cumplimiento justificando la elección.

**Ejercicio 8**

Nuestro restaurante "Gran Chef" quiere mejorar su carta y para ello procede a analizar varios de sus platos. Con los datos ya descritos completa la tabla aplicando la ingeniería del menú, calculando igualmente el M.B.E medio y el Índice de popularidad medio.

Platos	Nº Unidades vendidas	Coste Unitario de M.P.	P.V.P. Unitario
Cazón adobado	278	2,70	9
Cordero	220	3,21	8,50
Pollo asado	178	1,95	6
Solomillo	150	2,88	10,25

Ejercicio 9

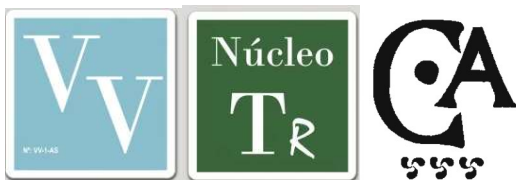
Trabajando como personal de *front desk* en una oficina de información turística del Principado de Asturias recibimos un correo electrónico con una petición de información. Los turistas están organizando sus próximas vacaciones en Asturias para el mes de julio y nos piden que les facilitemos información gastronómica, en concreto nos piden:

- 2 alimentos IGP
- 2 alimentos DOP
- 2 bebidas DOP
- 2 restaurantes Michelin

También están interesados en visitar recursos naturales y culturales, para ello les proporcionaremos información sobre:

- 1 paisaje protegido
 - 2 reservas de la biosfera
 - 2 reservas naturales
 - 1 patrimonio UNESCO
 - 2 fiestas de interés turístico nacional:
- El nombre del último pueblo galardonado como "Pueblo ejemplar de Asturias"

Por último, nos piden ayuda, pues han visto en alguna web las siguientes placas identificativas que desconocen y nos solicitan que les digamos a qué corresponden:



Se pide: facilitar la información solicitada.



