

UNIVERSITAT DE GIRONA

ESCOLA OFICIAL DE TURISME DE CATALUNYA

Assignatura: OPERACIONS I PROCESSOS DE PRODUCCIÓ

Curs 1999/2000

Sant Feliu de Guíxols, 19 de juny de 2000

PREGUNTES DE RESPOTA ALTERNATIVA (VERITAT O FALS)

Resposta correcte 1 punt, en blanc 0 punts, errònia -0.5 punts

1. Entenem per oferta turística el conjunt de productes i serveis que pretenen satisfer les necessitats de l demanda turística. Aquesta es classifica en dos grups: oferta bàsica i oferta complementària
-
2. Les organitzacions i associacions amb caràcter turístic són considerades part integrant dels diferents grups que configuren el marc d'agents turístics.
3. L'AIEST (Associació Internacional d'Experts científics del Turisme) fou creada per promoure turísticament Europa entre els mercats nord-americà, australià i japonès.
4. Totes les activitats que de manera directa o indirecta es relacionen o poden influir predominantment sobre el turisme i que comporten la prestació de serveis a un turista són considerades activitats turístiques.
5. Les assegurances turístiques s'han de crear per assistir i protegir al viatger en determinades circumstàncies. Un tipus concret és l'assegurança obligatòria de viatgers (SOV) que pretén cobrir els visitants estrangers a Catalunya.
6. El Quadren Espais és un butlletí d'informació turística de l'àmbit comarcal gironí.
7. Els hotels, tot i classificar-se en una categoria o altre, atorgada per l'administració pública, i que s'identifica amb estrelles, poden sol·licitar que se'ls reconegui la seva especialització en funció del servei que ofereixen, com és el cas per exemple del Gran Luxe.
8. Els càmpings es classifiquen en quatre categories que corresponen a Luxe, 1^a, 2^a i 3^a.
9. Una de les avantatges de la multipropietat o time-sharing és que els propietaris poden intercanviar la seva multipropietat per una altra.
10. L'AIH és una de les cadenes hoteleres més important d'Espanya.
11. La main-courante ens permet quadrar el que ha produït diàriament cada departament.
12. L'economat és el departament d'una empresa d'allotjament destinat a emmagatzemar, conservar i controlar les matèries primes o productes alimentaris que són a un estoc permanent.
13. El relevé és un document que ens indica el consum de productes realitzats per la cuina.

14. Les franquícies, en les cadenes hoteleres, consisteixen en un contracte en el qual la cadena cedeix a una empresa l'ús del seu nom comercial i imatge de la marca a canvi d'un preu o cànon.
15. Una de les funcions bàsiques dins la gestió administrativa d'una empresa d'allotjament és la de coordinar les activitats dels treballadors i departaments amb la finalitat d'obtenir una unitat i sincronització.
16. En els Pressupostos Generals d'una empresa d'allotjament, cada departament rep una dotació pressupostària amb la qual portarà a terme les activitats necessàries per aconseguir uns ingressos determinats.
17. L'índex de freqüentació és el resultat de comparar les persones que ocupen les habitacions amb el nombre d'habitacions ocupades.
18. El servei gueridón (vetllador)es dóna quan el cambrer rep de la cuina els aliments servits al plat.
19. El sommelier és l'encarregat en un restaurant d'assessorar sobre l'elaboració dels plats.
20. La neo-restauració es caracteritza per oferir un tipus de cuina i servei clàssic i tradicional. Dins aquesta tipologia trobaríem diferents tipus d'establiments que poden oferir un producte variat o mono-producte.
21. L'assegurança d'accidents personals (PAI), és un suplement obligatori que ha d'agafar un client quan lloga un cotxe.
22. L'IVA aplicable a Espanya a les tarifes de lloguer sense conductor, és del 16%.
23. Lloguem un autocar per un circuit turístic fent un recorregut de 500 km per Espanya a 120 pta./km, i 1100 km per França a 130 pta./km. L'import total que ens facturarà el transportista, IVA inclòs, serà de 201.400 pta.
24. Un client vol llogar un cotxe, de Hertz o Axis, a l'aeroport de Madrid, el divendres 10 de novembre a les 16.00h; i tornar-lo al mateix aeroport, el dilluns 13 de novembre a les 16.45h. Per tant haurà de pagar el lloguer corresponent a 4 dies.
25. Un dels principals problemes del ferrocarril a Espanya és la seva configuració transversal enfront d'una manca de línies radials.
26. El preu d'un bitllet de tren es fixa a partir d'una tarifa general, sobre la qual s'apliquen una sèrie de suplementos que s'estableixen segons les característiques del passatger.
27. El TGV francès i l'AVE espanyol utilitzen el mateix ample de via d'1,435 metres.
28. Transmediterrània és la companyia de creuers més important d'Espanya.
29. Les bonificacions aplicables per Transmediterrània són acumulables sempre i quan no superin el 100% del preu del bitllet.
30. Dins dels codis utilitzats per Transmediterrània, la V correspon als vehicles d'alçada inferior a 1,80 metres.
31. Transmediterrània aplica el 100% de reducció als nens de menys de 2 anys, a diferència d'Iberia que només aplica el 90%.
32. A efecte de reducció de tarifes, Renfe i Transmediterrània consideren 4 categories de família nombrosa: primera, segona, tercera i d'honor, segons el nombre de fills de cada una d'elles.

33. El buquebús és un transbordador marítim que fa el recorregut Barcelona–Palma o viceversa en aproximadament 3–4 hores.
34. El Conveni de Varsòvia es va signar el 1944, abans que acabés la 2^a GM, per aprovar les cinc llibertats de l'aire.
35. L'IATA és una ONG que coordina, entre altres funcions, les tarifes aèries.
36. Per la construcció de tarifes aèries s'ha creat una moneda fictícia anomenada NUC (Neutral Unit of Construction), de manera que totes les tarifes s'expressen en NUC i la moneda local.
37. Els recorreguts aeris on el destí no coincideix amb el punt de partida pel viatge de retorn s'anomenen *Open Jaw* (OJ).
38. L'OACI publica cada any unes taules anomenades ROE (Rate of Exchange) on faciliten el valor del NUC en la moneda de cada país membre.
39. El percentatge màxim d'increment que es pot aplicar a un routing aeri, per desviació de milles, és del 20%.
40. Les tarifes aèries PX no permeten stopovers en ruta, a diferència de les tarifes SX que si ho permeten.
41. En una ruta aèria un stopover significa el temps mínim de connexió entre dos vols.
42. Un avió surt de Berlín a les 11.00h (hora local), cap a Hong Kong. Sabent que la durada del vol és de 14 hores, i la diferència horària entre ambdues ciutats és de 6 hores, podem calcular que l'hora d'arribada a HKG serà a les 10.00h (+1) (hora local).
43. Si sabem que el MPM entre BCN i DUS és de 870 milles, podem calcular que el TPM entre ambdues ciutats serà de 725 milles.
44. L'aplicació de la norma SU (sunday rule), en tarifes aèries, implica que la tornada no es pot efectuar abans del diumenge següent de la data de sortida.
45. Un passatger amb certificat de resident a Canàries, ens demana uns vols d'Iberia BCN/LPA/TCI. Sabent que les tarifes generals (YD), són BCN/LPA = 37.150 ESP, i LPA/TCI = 4.550 ESP; podem calcular que el preu total arrodonit del passatger serà de 29.000 ESP.
46. Si una mare viatja en vol regular acompanyada de dos fills de 6 i 8 anys, un dels dos haurà de pagar tarifa d'adult.
47. Els antecedents de la intermediació els trobem en els primers organitzadors de viatges; i el primer considerat com a tal, fou el britànic John Luck.
48. TUI és un dels Tour Operadors anglesos més importants d'Europa.
49. La WATA és una associació d'agències de viatges d'àmbit mundial.
50. La combinació prèvia de dos serveis turístics com el transport i l'allotjament, venuts o oferts a la venda, per una agència de viatges, a un preu global s'entendrà com un forfait.
51. El Bo de Serveis (voucher), emès per una agència de viatges, és un document de canvi que té el valor econòmic dels serveis que hi són indicats.

52. Per tal de poder iniciar la seva activitat, una agència de viatges, cal que hagi desemborsat al menys el 50\$ del seu capital social mínim obligatori.
53. La fiança individual d'una agència de viatges detallista, amb 8 establiments oberts al públic, haurà de ser de 14 milions de pessetes.
54. L'assegurança de responsabilitat civil d'una agència de viatges ha de cobrir tres blocs per un import total de 45 milions de pessetes, o sigui 15 milions per bloc.
55. L'IVA d'un forfait, es calcula sobre el total del cost dels serveis que intervenen en el mateix.
56. El percentatge màxim de dipòsit que pot demanar una agència de viatges als seus clients és el 40% de l'import dels serveis contractats.
57. Sabem que el preu de venda d'un forfait és de 234.375 ESP, i que inclou un 20% de benefici per l'agència, sobre aquest preu, així com l'IVA corresponent. Per tant podem calcular que el preu de cost d'aquest forfait és de 180.000 ESP.
58. Un client anul·la el dia 2 d'octubre dues places de forfait per fer un viatge al Canadà del 20 al 30 de novembre. El preu per persona del viatge era de 220.000 ESP, i el dipòsit deixat a l'agència de 100.000 ESP en total. Les despeses de gestió van ser de 4.500 ESP, i les d'anul·lació de 2.500 ESP. Per tant la quantitat a reembossar als clients serà de 71.000 ESP.
59. Entre les associacions i federacions d'agències de viatges d'àmbit estatal espanyol destaquen: AEDAVE, ACAV i ECTAA.
60. En els últims anys han aparegut noves modalitats d'intermediació turística com per exemple l'aparició de serveis on-line, que pretenen substituir els prestataris de serveis turístics.

PREGUNTES DE RESPOSTA MÚLTIPLE: a, b, c, d.

Resposta correcta 2 punts, en blanc 0 punts, errònia -0.5 punts

1. Dins el grup empresarial que conforma el sector dels operadors turístics hi trobem:

- a. Empreses relacionades amb les activitats turístiques.
- b. Empreses d'allotjament turístic.
- c. Empreses de transport turístic.
- d. Totes les anteriors.

2. Els guies turístics es poden classificar en diverses tipologies que poden requerir o no d'habilitació administrativa. Per el cas concret de Catalunya requereix d'aquesta habilitació:

- a. El guia de ruta és l'únic que requereix d'una habilitació administrativa.
- b. El guia local requereix d'habilitació.

- c. Cap tipus de guia requereix d'habilitació.
 - d. Totes les diferents tipologies de guia estan regulades per la comunitat autònoma i per tant totes en requereixen.
3. De la següent llista d'allotjaments extrahotelers, indiqueu el fals:
- a. Càmpings.
 - b. Albergs
 - c. Pensions.
 - d. Apartaments.
4. La multipropietat és un sistema singular de propietat d'allotjaments turístics extrahotelers que:
- a. S'inicia als EUA a principis dels 70, davant la crisi del sector de la construcció.
 - b. Està implantat, principalment, a les Balears i a la C. Brava.
 - c. Disposa d'una legislació turística específica.
 - d. Es configura per una limitació de 15 dies del temps de possessió.
5. No són documents del departament de recepció:
- a. La fulla de reserves.
 - b. El parte d'avaries.
 - c. El rack d'habitacions.
 - d. El planning.
6. L'anàlisi de desviacions del compte d'explotacions respecte als pressupostos generals de l'hotel, es fa amb una periodicitat:
- a. Anual.
 - b. Mensual.
 - c. Trimestral.
 - d. Semestral–
7. En un restaurant l'elaboració d'un dels plats de la carta (amanida de salmó marinat) té un cost de preparació de 450 pta. Si el percentatge de cost que apliquem és del 45%, el preu de venda al públic és de:
- a. 950
 - b. 1000

c. 1050

d. 1100

8. Dos mesos després, el mateix restaurant fa una revisió del preu de cost dels plats de la seva carta, constatant que el preu del salmó ha baixat substancialment, i el preu d'elaboració del plat és ara de 400 pta. Sabent que el preu de venda no ha variat, quin representa que és el percentatge de cost dels aliments que estem aplicant:

a. 25%

b. 30%

c. 35%

d. 40%

9. Segons les darreres dades publicades pel Dpt. De Turisme de la Generalitat de Catalunya, el transport més utilitzat pels visitants estrangers per venir a Catalunya és:

a. Els transports per carretera.

b. El transport aeri.

c. El transport marítim.

d. El transport ferroviari.

10. Quan es pressuposta un lloguer de cotxe, la tarifa que es fixa està en funció de:

a. Els quilòmetres recorreguts.

b. El període o temps que es tindrà el cotxe (dies, setmanes, etc.).

c. Indistintament per quilòmetres recorreguts, per temps o quilòmetres i temps.

d. Els impostos.

11. Un client vol llogar un cotxe sense conductor a l'aeroport de Berlín, per cinc dies inclòs el CDW, advertint-nos que pensa realitzar una mitja diària de 100 km. Per a informar-lo disposem d'una tarifa a preu per dia de 85 DEM més 0,85 DEM per km., i més la CDW a 20 DEM per dia. L'altre tarifa que disposem és una Europa on wheels a un peu per dia de 18.000 ESP, amb quilometratge il·limitat, i que a més inclou la CDW. Sabent el canvi 1 DEM = 84 ESP, indicar quin dels preus indicats a continuació li seria el més econòmic aplicable:

a. 90.000 ESP.

b. 79.800 ESP.

c. 73.080 ESP.

d. 51.240 ESP.

12. Un matrimoni amb dos fills de 10 i 15 anys respectivament ens demanen el preu per anar de Barcelona a Eivissa, en cabina quàdruple amb lavabo i serveis. Les tarifes generals per persona segons el tipus d'acomodació de Transmediterrània són: Q3A= 10.200 pta./Q4A= 9.600 pta. /Q4S= 6.400 pta./Q2A= 12.800 pta./Q3S= 5.800 pta./Q2S= 7.200 pta. Calculeu quin dels preus indicats haurà de pagar en total aquesta família:

- a. 28.800 pta.
- b. 22.400 pta.
- c. 33.600 pta.
- d. 35.700 pta.

13. El codi D1AE utilitzat per Transmediterrània per l'emissió de bitllets marítims, significa:

- a. Camarot doble a utilitzar per una persona, exterior i amb lavabo.
- b. Camarot doble interior i amb lavabo exterior.
- c. Camarot doble a ocupar per dues persones, interior i amb lavabo.
- d. Camarot doble a ocupar per una persona i sense lavabo.

14. El tren AVE ofereix tot un seguit de característiques. Digueu quina no compleix:

- a. Ofereix alguns tipus de descomptes.
- b. És un tren de llarga distància.
- c. La velocitat mitjana és de 150 km./h.
- d. La via de l'AVE és utilitzada per trens TALGO.

15. Digueu quina e les següents companyies NO correspon al país assignat:

- a. SNCF a França.
- b. Ferrovie dello Stato a Itàlia.
- c. Deutsche Bundes-Bahn a Alemanya.
- d. AMSTRAK a Gran Bretanya.

16. A quin país pertany l'empresa que gestiona Aerolíneas Argentinas?:

- a. Argentina
- b. Espanya
- c. Itàlia

d. França.

17. Si les TPM (ticketed point mileages) entre BCN i LON són 717 milles, podem calcular que el MPM (maximum permitted mileage) entre ambdues ciutats serà de:

a. 789 milles.

b. 825 milles.

c. 860 milles.

d. 896 milles.

18. Un client ens demana el preu d'un passatge d'avió de Barcelona a Auckland via Miami i Los Angeles. Per tant haurem de buscar en el manual de tarifes la que correspon a la ruta:

a. PA.

b. AT.

c. EH.

d. AP.

19. Un passatger que viatja de Nairobi a Singapur, està volant entre les següents àrees de IATA:

a. De l'àrea 2 a la 3.

b. De l'àrea 3 a la 2.

c. Dins l'àrea 3.

d. De l'àrea 1 a la 3.

20. Tenim les següents referències horàries: SIN = GMT+7 i LAX = GMT-8. Quan a Singapur són les 23.00 hores, quina hora serà a Los Angeles?:

a. Les 15.00h.

b. Les 8.00h.

c. Les 16.00h (+1).

d. Les 7.00h.

21. Un passatger ha de volar BCN/PAR/AMS/MUC/BCN. Per construir la tarifa per milles amb AMS com a point of turnaround, comprovem que a l'anada no hi ha desviació de milles, i la tornada ens entraria amb un 20% de desviació. Si la tarifa RT, BCN/AMS/BCN és de 1.032 NUC, i el ROE aplicable 126,34528, el preu amb pessetes d'aquest bitllet, seria el següent:

a. 156.465 ESP.

b. 144.600 ESP.

c. 289.150 ESP.

d. 262.900 ESP.

22. Un viatger surt de Barcelona a les 10.05 i arriba a l'aeroport de Los Angeles a les 21.05. Segons l'International Time Calculator, les referències horàries són: BCN = GMT+2 i LAX = GMT-7. Per tant podem calcular que a l'hora que l'avió arriba a l'aeroport de LAX, a BCN són les:

a. Les 19.05.

b. Les 2.05 (+1).

c. Les 12.05.

d. Les 6.05 (+1).

23. Un passatger que vola dins l'àrea 1 de IATA, de Mèxic a Lima, ho està fent entre les següents subàrees:

a. De l'Atlàntic Mig a l'Atlàntic Sud.

b. De l'Atlàntic Nord a l'Atlàntic Mig.

c. De l'Atlàntic Nord a l'Atlàntic Sud.

d. Dins l'Atlàntic Mig.

24. Un client ha de volar Barcelona/Atlanta/Barcelona, amb sortida el dissabte 21 de setembre, i tornada el dissabte de la setmana següent. Segons el manual APT, sabem que les temporades entre Europa i l'Atlàntic Nord són: Alta = 1 JUL al 30 SEP, Mitja = 1 APR al 30 JUN i 1 al 31 OCT, i Baixa = 1 NOV al 31 MAR. Comptant amb aquesta informació cal triar, de les tarifes indicades a continuació, quina seria la única aplicable:

a. YLWPX3M = 122.050 ESP.

b. YKWPX3M = 131.450 ESP.

c. YHXPX3M = 130.350 ESP.

d. YHWPX3M = 139. 450 ESP.

25. Entre les principals agències de viatges espanyoles trobem:

a. Viatges Marsans, Viatges El Corte Inglés i Kuoni.

b. Viatges Marsans, Viatges El Corte Inglés i VIE.

c. Viatges Marsans, Viatges El Corte Inglés i Jolovac.

d. Viatges Marsans, Viatges El Corte Inglés i Airtours.

26. Una agència ha d'organitzar una excursió de cap de setmana a Font Romeu per 30 persones en autocar, inclosa una mitja pensió en un hotel de tres estrelles i els serveis d'un guia–acompanyant. El transportista li confirma l'autocar a un preu per km. de 120 pessetes pels 700 km. en total a realitzar, dels quals 50 són dins de França i la resta per Espanya, més l'IVA corresponent. Els serveis del guia costen en total 30.000 pessetes, i la mitja pensió a l'hotel 6.500 pta. netes per persona, amb dues gratuïtats per guia i xofer. Quin serà el preu de venda per persona, IVA inclòs, si l'agència vol guanyar un 20% sobre aquest preu de venda:

- a. 12.690 pessetes.
- b. 13.648 pessetes.
- c. 13.667 pessetes.
- d. 13.953 pessetes.

27. Sabem que el preu de venda d'un forfait és de 150.000 pessetes, inclòs el benefici del 15% i l'IVA corresponent. Quin serà el preu de cost d'aquest forfait:

- a. 117.000 pessetes.
- b. 107.100 pessetes.
- c. 123.900 pessetes.
- d. 124.125 pessetes.

28. Un matrimoni anul·la el 14 de novembre a les 17.00h un viatge combinat per Itàlia, amb sortida el 16 de novembre a les 8.00h. L'import del viatge és de 12.000 pessetes per persona, i el dipòsit deixat pels clients el 40% sobre el total. Quina serà la quantitat a reembossar als clients, descomptant del dipòsit les despeses de gestió (4.800 ESP) i les d'anul·lació (3.600 ESP), a més de la penalització corresponent:

- a. 51.600 ESP.
- b. 27.600 ESP.
- c. 57.600 ESP.
- d. 43.200 ESP.

29. És habitual a les agències de viatges, demanar un dipòsit a compte dels clients que reserven qualsevol viatge. Segons l'actual reglament aquest dipòsit no pot excedir del següent percentatge sobre el total dels serveis:

- a. El 20%.
- b. El 30%
- c. El 40%.
- d. El 60%–

30. Si un client desisteix voluntàriament de fer un viatge combinat onze dies abans de la sortida , una vegada

reservat i confirmat, haurà d'abonar a l'agència les despeses de gestió, les d'anul·lació degudament justificades, si s'escauen, i el següent percentatge de penalització sobre l'import total del viatge:

- a. El 25%.
- b. El 15%.
- c. El 10%
- d. El 5%.