
Solucionario de

ejercicios de autoevaluación

Ejercicios de autoevaluación

Unidad de Aprendizaje 1

1. ¿Qué significan las siguientes abreviaturas? Relaciona cada una de ellas con su significado.

- a. GDS
- b. CRS
- c. PAX
- d. SGL

d. Habitación individual.

a. *Global Distribution Systems*, Sistemas Globales de Distribución.

b. *Computer Reservation Systems* o centrales de reserva. En la actualidad, también centrales de reservas hoteleras.

c. Personas.

2. En España, ¿cuál es el GDS líder?

- a. Galileo
- b. Sabre
- c. Amadeus.**
- d. Worldspan

3. Indica si las siguientes afirmaciones son verdaderas o falsas.

a. Los CRS (*Computer Reservation Systems*) son la evolución de los GDS.

- Verdadero
- **Falso**

b. En la actualidad, las agencias de viaje solo utilizan los GDS para las reservas hoteleras.

- Verdadero
- **Falso**

4. Ordena las fases por las que ha de pasar un agente desde que un cliente llega a la agencia hasta que se marcha.

- 1.** Consulta de información en las diferentes fuentes disponibles.
- 2.** Reserva del producto o servicio turístico solicitado.
- 3.** Venta del producto o servicio turístico.
- 4.** Emisión de documentos acreditativos de la venta.

5. ¿Cuáles son los principales inconvenientes de los GDS?

- a. Costosa formación del personal.**
- b. Infrautilización del sistema.**
- c. Integración de una gran oferta de servicios en una única interfaz.
- d. Coste.**
- e. Accesibilidad en tiempo real.

6. Relaciona los siguientes elementos.

- a. GDS
- b. Central de reserva hotelera

- b.** Catai Tours
- a.** Sabre
- a.** Amadeus
- b.** Central de reservas

7. ¿Qué es un PNR?

- a. Un registro que contiene el itinerario de un pasajero o un grupo de pasajeros que viajan juntos.**
- b. Un navegador que combina el entorno gráfico con el criptico y además dispone en una sola pantalla de todos los elementos clave.
- c. Un Sistema Global de Distribución, *Global Distribution System*.
- d. Un procedimiento de registro de salida del establecimiento hotelero.

8. ¿A qué fuentes de información puede acudir el agente de viajes para informarse sobre servicios de transporte ferroviario?

- a. A las plataformas de gestión *online* de las compañías proveedoras.**
- b. A los Sistemas Globales de Distribución.**
- c. A diferentes agencias mayoristas.**
- d. A las centrales de reservas hoteleras.

Ejercicios de autoevaluación

Unidad de Aprendizaje 2

1. En cuanto a las tendencias detectadas en la sociedad española respecto al uso de las nuevas tecnologías...

- a. ... disminuye el comercio electrónico, solo un 5 % de la población compra online.
- b. ... el uso de dispositivos móviles para el acceso a internet se ha consolidado.**
- c. ... internet es un entorno de gran dinamismo para la creación de empresas, por ello no se observa la concentración de empresas observada en entornos *offline*.
- d. Todas las opciones son incorrectas.

2. ¿Cuál fue la primera agencia online fundada en España?

- a. Mundoviaje**
- b. Viajesweb.com
- c. Rumbo
- d. eDreams

3. De las siguientes afirmaciones, indica cuál es verdadera y cuál falsa.

a. El fenómeno de las webs *outlets*, que ofrecen productos con grandes descuentos, también está irrumpiendo en el sector del turismo.

- Verdadero
- Falso

b. Un portal generalista que vende productos variados pero no productos y servicios turísticos es Groupalia.

- Verdadero
- Falso

c. Los abonados o socios de Voyage Privé reciben periódicamente *emails* con las ofertas que se van lanzando.

- Verdadero
- Falso

4. Señala la respuesta correcta sobre la Web 2.0.

- a. Es una web menos participativa.
- b. Es una web bidireccional.**
- c. Es un concepto teórico de difícil aplicación práctica.
- d. Todas las opciones son correctas.

5. Relaciona los siguientes elementos.

- a. Sitio web periódicamente actualizado que recopila cronológicamente textos o artículos de uno o varios autores, apareciendo primero el más reciente, donde el autor conserva siempre la libertad de dejar publicado lo que crea pertinente.
- b. Sitio web cuyas páginas pueden ser editadas por múltiples voluntarios a través del navegador web. Los usuarios pueden crear, modificar o borrar un mismo texto que comparten.
- c. Algunos ejemplos son el de *spain.info* en el ámbito nacional, el de *Canarias-turismo* y el de *andalucia.org* en el regional y el de *barcelonaturisme.com* en el ámbito local.

- a. Blog
- b. Wiki
- c. Sistema de reservas de destino

6. Relaciona los siguientes elementos.

- a. Tripadvisor
 - b. Trivago
 - c. Edreams
-
- c. Agencia de viajes virtual
 - b. Metabuscaador
 - a. Comunidad virtual

7. En el Coste Por Adquisición (CPA):

- a. Será el proveedor de productos y servicios turísticos quien retribuya a la empresa metabuscadora por cada compra realizada por un consumidor.**
- b. El cobro de los servicios depende del número de potenciales clientes que el metabuscador sea capaz de derivar hacia la página web del proveedor.
- c. El pago de los servicios se realiza por parte del metabuscador hacia las empresas o agencias proveedoras.
- d. Todas las opciones son incorrectas.

8. En el Coste Por Clic (CPC):

- a. Será el proveedor de productos y servicios turísticos quien retribuya a la empresa metabuscadora por cada compra realizada por un consumidor.
- b. El cobro de los servicios depende del número de potenciales clientes que el metabuscador sea capaz de derivar hacia la página web del proveedor.**
- c. El pago de los servicios por parte del metabuscador hacia las empresas o agencias proveedoras.
- d. Todas las opciones son incorrectas.

Ejercicios de autoevaluación

Unidad de Aprendizaje 3

1. Los programas o *softwares* de gestión externa utilizados principalmente para gestionar las operaciones de ventas se denominan...

- a. ... *back office*.
- b. ... *medium office*.
- c. ... *front office*.**
- d. Todas las opciones son incorrectas.

2. De las siguientes afirmaciones, indica cuál es verdadera y cuál falsa.

a. En gestión hotelera, además del espacio físico donde se desarrollan, el *front office* engloba todas las actividades relacionadas con la atención al cliente.

- Verdadero
- Falso

b. El término *front office* se refiere a las actividades que constituyen una relación indirecta con el cliente.

- Verdadero
- Falso

c. Las actividades de acogida, atención, *marketing* y promoción y venta de productos o servicios son labores de *front office*.

- Verdadero
- Falso

3. ¿Con la gestión de qué actividades están relacionados los programas de gestión interna o *back office*?

- a. Control de acreedores y pendientes de cobro.**
- b. Emisión de facturas de proveedores.**
- c. Venta de productos o servicios al cliente.
- d. Liquidación automática de impuestos.**

4. De las siguientes afirmaciones, indica cuál es verdadera y cuál falsa.

a. Los programas de *front office* para agencias de viaje están diseñados para poder desarrollar funciones que van desde la apertura de expedientes o reservas hasta la gestión de pagos a proveedores, incluyendo emisiones de bonos, facturas, contratos de viaje y muchas más prestaciones, como el acceso directo a GDS, centrales de reserva o webs de mayoristas.

■ **Verdadero**

■ Falso

b. Todas las agencias de viaje utilizan el mismo programa de gestión de ventas o *front office*.

■ Verdadero

■ **Falso**

c. Las funciones que pueden llevarse a cabo con un programa de *front office* están agrupadas en lo que se denomina Menú general de aplicación.

■ **Verdadero**

■ Falso

5. Lee el siguiente texto y especifica a qué menú hace referencia: "Una vez completado, se podrán consultar en él todos los datos referentes a: vendedores, formas de pago, clientes, proveedores, destinos, claves utilizadas para designar los diferentes servicios, situación de los expedientes, datos de bancos con los que se vaya a trabajar, etc."

a. Menú Diarios

b. Menú Listados

c. Menú Productos

d. Menú Ficheros

6. En el menú Ficheros, se encontrará información referente a...

a. ... expedientes y reservas.

b. ... control de caja.

c. ... proveedores, clientes y vendedores de la agencia.

d. ... listado de clientes reales y potenciales.

7. En el menú Productos, se encontrará información referente a...

- a. ... productos, temporadas y comisiones.**
- b. ... estadísticas de producción.
- c. ... bonos y contratos.
- d. ... cobros/pagos.

8. Si tuvieras que realizar una reserva a través de la página web de una mayorista, ¿qué menú utilizarías para ello?

- a. El menú Diarios, opción Acceso a sistema de reservas.**
- b. El menú Ficheros, opción Reservas de mayoristas.
- c. El menú Productos, opción Acceso a sistema de reservas.
- d. El menú Administración, opción Reservas.

Ejercicios de autoevaluación

Unidad de Aprendizaje 4

1. De las siguientes afirmaciones, indica cuál es verdadera y cuál falsa.

a. Algunos documentos internos de las agencias de viaje están a disposición de los clientes.

- Verdadero
- **Falso**

b. Forman parte de los documentos internos la ficha de clientes, la hoja de reservas y los bonos de servicio.

- Verdadero
- **Falso**

c. Los expedientes de servicio forman parte de la documentación interna de la agencia de viajes.

- **Verdadero**
- Falso

2. En la actualidad, los programas de gestión de *front office* incorporan una herramienta denominada Bloc de Notas de Reservas Previo, que sustituye a...

- a. ... las hojas de cotización.
- b. ... la hoja de petición o reserva.**
- c. ... la ficha de clientes.
- d. Todas las opciones son incorrectas.

3. Indica si las siguientes afirmaciones son verdaderas o falsas.

a. El expediente de servicios es el documento de gestión interna más importante.

- **Verdadero**
- Falso

b. A cada expediente se le asigna una numeración que aparecerá en todos los documentos asociados al mismo.

- Verdadero
- Falso

c. En un expediente de servicios, aparecen datos referentes al cliente, al vendedor, a los servicios contratados y a los cobros y pagos efectuados.

- Verdadero
- Falso

4. Los expedientes plaza a plaza...

- a. ... se refieren a expedientes de servicios contratados por clientes individuales.
- b. ... son expedientes en los que la agencia presta una serie de servicios definidos a un precio determinado.**
- c. ... son aquellos en los que la agencia presta sus servicios a un grupo de clientes que realizan juntos un viaje.
- d. Todas las opciones son incorrectas.

5. El bono *full credit*...

- a. ... cubre un determinado importe, que puede ser menor, igual o superior a los servicios reservados.
- b. ... cubre cualquier servicio que solicite el cliente dentro de las fechas marcadas en el bono.**
- c. ... cubre específicamente los servicios que en él se detallan.
- d. ... sirve solamente como nota informativa de la contratación de un determinado servicio.

6. Los recibos emitidos para cobros y pagos, las facturas de IVA y los libros contables se consideran documentos...

- a. ... de aplicación.
- b. ... de gestión.
- c. ... mercantiles.**
- d. ... externos.

7. De las siguientes afirmaciones, indica cuál es verdadera y cuál falsa.

a. El libro de IVA está formado por varios libros.

- Verdadero
- Falso

b. El libro de inventarios ha de presentarse anualmente.

- Verdadero
- Falso

c. Las cuentas anuales recogen información sobre el patrimonio, los resultados y la situación financiera de la empresa.

- Verdadero
- Falso

8. Los documentos de transporte aéreo se consideran documentos...

- a. ... externos.
- b. ... internos.
- c. ... mercantiles.
- d. ... administrativos.

