



ugr

Universidad de Granada
Gerencia

1. De acuerdo con el artículo 59 de la L.O. 3/2007, podrán tomar vacaciones en fechas distintas a las previstas...:

- a) Las mujeres cuyo periodo de baja por maternidad coincida con el periodo vacacional.
- b) Los funcionarios públicos cuyo periodo vacacional coincida con alguna excedencia.
- c) Los empleados públicos cuyo periodo de permiso por maternidad, paternidad, incapacidad temporal por el embarazo o por la lactancia coincida con el periodo vacacional previsto.
- d) Los funcionarios públicos cuyo permiso por maternidad, paternidad, incapacidad temporal por el embarazo o por la lactancia coincida con el periodo vacacional previsto, sin sobrepasar nunca el año natural al que dichas vacaciones corresponden.

2. En los artículos 52 y 53 de la L.O. 3/2007 se expresa la necesidad de:

- a) La observancia del principio de presencia equilibrada de hombres y mujeres en diversos órganos estatales y comités, salvo cuando no sea posible por razones fundadas, objetivas y debidamente motivadas.
- b) El requisito del principio de presencia equilibrada de hombres y mujeres en todos los negociados de la administración pública.
- c) La aplicación del principio de presencia equilibrada de hombres y mujeres mediante tasas del 50%
- d) La aplicación del principio de presencia equilibrada de hombres y mujeres en ratio 2:1 (Mujeres:Hombres).

3. Las principales características a cuidar de la comunicación verbal son:

- a) Volumen, tono, timbre, velocidad y silencios.
- b) Volumen, entonación, timbre, fluidez verbal y silencios.
- c) Volumen, tono, timbre, velocidad, fluidez verbal y silencios.
- d) Volumen, entonación, timbre, velocidad, comunicación eficaz y silencios.

4. Las principales elementos de la comunicación no verbal que debemos cuidar son:

- a) Contacto visual, gestos faciales, apariencia, movimiento de brazos y manos, distancia y postura.
- b) Contacto visual, gestos faciales, sonrisa, movimiento de brazos y manos, distancia y postura.
- c) Mirada, gestos faciales, movimiento de brazos y manos, pulcritud, distancia y postura.
- d) Volumen, mirada, gestos faciales, movimiento de brazos y manos, apariencia y postura.

5. El servicio de Residencias y Colegio Mayor de la UGR esta compuesto por:

- a) La Residencia Universitaria Carmen de la Victoria, Residencia Universitaria Corrala de Santiago y Colegio Mayor Isabel La Católica.
- b) La Residencia Universitaria Carmen de la Victoria y Colegio Mayor Isabel La Católica.
- c) La Residencia Universitaria Carmen de la Victoria, Residencia Universitaria Corrala de Santiago, Colegio Mayor Isabel La Católica y el Colegios Máximo de la Cartuja.
- d) La Residencia Universitaria Carmen de la Victoria, Residencia Universitaria Corrala de Santiago y Colegio Mayor Mariana Pineda.

6. Cual de las siguientes no es una ventaja asociada a la adopción de un sistema de gestión de la calidad ISO 9000:

- a) Reducir las incidencias de producción o prestación de servicios para la mejora del desempeño.
- b) Estandarizar las actividades del personal que trabaja dentro de la organización por medio de la documentación.
- c) **Estandarizar el producto, reduciendo su coste.**
- d) Medir y monitorizar el desempeño de los procesos.

7. Las “cartas de servicios” son:

- a) Documentos en los que quedan registrados los servicios prestados por cada funcionario.
- b) Documentos cuya función es compilar y resumir los servicios recibidos por la universidad por parte de otras empresas o entes públicos, así como su coste.
- c) Documentos cuya función es informar al consejo de gobierno de la UGR sobre los servicios públicos que gestiona la Universidad de Granada, las condiciones en que se prestan y los compromisos de calidad adquiridos respecto de estos.
- d) **Documentos cuya función es informar al usuario sobre los servicios públicos que gestiona la UGR, las condiciones en que se prestan, los derechos de las personas usuarias en relación con estos servicios y los compromisos de calidad adquiridos.**

8. De acuerdo con la “CARTA DE SERVICIOS DE LA UNIDAD RESIDENCIAS DE INVITADOS Y COLEGIO MAYOR DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA”, cual de las siguientes NO es uno de los servicios prestados por la misma:

- a) Gestionar el alojamiento (reserva de habitaciones, informar a las personas invitadas de las normas de funcionamiento).
- b) Organizar y gestionar la manutención de las personas usuarias (desayuno, almuerzo y cena).
- c) Gestionar la reserva de lugares de estar, para el desarrollo de actividades culturales y sociales vinculados con la Universidad y la sociedad granadina.
- d) **Gestionar las solicitudes de alojamiento en apoyo a los convenios de intercambios suscritos por la UGR y a otras solicitudes realizadas en período estival.**

9. En cuanto a las formas de cobro y facturación, cuando paga un centro de gastos de la UGR es cierto que...:

- a) El procedimiento esta sujeto a condiciones de cancelación específicas
- b) **En el caso de incumplimiento de la solicitud de reserva de alojamiento se emitirá un documento contable de cargo-abono por, al menos, el 50% del importe total del alojamiento reservado.**
- c) La reserva se realizará mediante un solo cargo-abono contra la cuenta corriente de la persona incumplidora.
- d) Se añadirá un 5% a la factura de las reservas así realizadas en concepto de tasa de facturación interna.

- 10. En caso de que la persona que solicita el alojamiento y el usuario del mismo no coincidan, el solicitante siempre deberá:**
- a) Informar a las personas usuarias de la cláusula de privacidad y obtener su consentimiento respecto de la misma.
 - b) Las reservas no pueden ser realizadas por personas distintas del usuario final.
 - c) Dejar constancia de los datos del solicitante, así como de los datos de los usuarios aportados por este, señalando claramente quien realizó la reserva
 - d) Proceder a cumplimentar el formulario 327/C para reservas realizadas por personas distintas a la usuaria.
- 11. ¿Sobre que procesos tiene responsabilidad el técnico especialista (repcionista) dentro de la Unidad de Funcional de Residencias?**
- a) Reserva de alojamiento, gestión de material audiovisual y apoyo al servicio de comedor.
 - b) Reservas de alojamiento, gestión de la estancia y reservas de lugares de estar.
 - c) Reserva de alojamiento, gestión de la propiedad y apoyo al servicio de comedor.
 - d) Reserva de lugares de estar, gestión de la estancia y apoyo al servicio de comedor.
- 12. Según el sistema de calidad de la Unidad Funcional de Residencias, las funciones básicas del Técnico Especialista son:**
- a) Trato al público, información, estancias y recepción.
 - b) Reservas, información, económica y trato al público.
 - c) Reservas, estancias, trato al público y recepción.
 - d) Información, reservas, estancias y económica.
- 13. Haciendo uso de la aplicación webmail, ¿a que carpeta debe dirigirse para comprobar si ha recibido nuevas peticiones de reserva de alojamiento?**
- a) Sent.
 - b) Spam.
 - c) Entrada.
 - d) Drafts (Borradores).
- 14. En el “Registro de Entradas de Reservas de Alojamiento” se le asigna una letra F, C o P a cada reserva, ¿cuál es su significado?**
- a) Se ponen para indicar cuando la reserva esta Finalizada, Comenzando o Preparada.
 - b) Se ponen para indicar como se realizó la reserva, mediante Fax, Correo electrónico o de forma Presencial.
 - c) Se añaden dependiendo del momento académico en el que nos encontremos al realizar la reserva: Calendas si estamos a principio de curso, Presente si estamos en el periodo vacacional entre los dos semestres y Final si estamos a finales de curso.
 - d) Se añaden dependiendo de a que tipo de residencia corresponda la reserva, C para Colegio Mayor, F para residencia Universitaria y P para residencia de estudiantes.

- 15. Una vez tramitadas las reservas recibidas por correo electrónico, deberá almacenar las mismas junto con su contestación en las carpetas...:**
- a) Sent.
 - b) Solicitud de información
 - c) **Reserva de habitaciones afirmativas y reserva de habitaciones negativas, según corresponda.**
 - d) Spam.
- 16. A la hora de contestar un e-mail Vd. puede hacer uso de textos de respuesta pre-compuestos. Para ello deberá copiar y pegar el texto en su contestación desde un archivo Word. Esta acción se realiza...:**
- a) **Seleccionando el texto a copiar del archivo Word, hacemos click derecho sobre la selección y elegimos “Copiar”, a continuación maximizamos la ventana en la que hemos abierto el correo previamente y volvemos a hacer click derecho, seleccionando esta vez “Pegar”.**
 - b) Seleccionando el texto a copiar del archivo Word, hacemos click izquierdo sobre la selección y elegimos “Copiar”, a continuación maximizamos la ventana en la que hemos abierto el correo previamente y volvemos a hacer click izquierdo, seleccionando esta vez “Pegar”.
 - c) Seleccionando el texto a copiar del archivo Word, hacemos click en “Herramientas”>>”Copiar”, a continuación maximizamos la ventana en la que hemos abierto el correo previamente y hacemos click en pegar.
 - d) Seleccionamos el archivo de Word que contiene el texto a copiar, hacemos click derecho en el archivo, seleccionando “Copiar” en el menú desplegable. A continuación maximizamos la ventana en la que hemos abierto el correo electrónico previamente y volvemos a hacer click derecho, eligiendo esta vez “Pegar”.
- 17. Una vez remitida una respuesta a la petición de reserva, la petición de reserva se almacena junto con una copia impresa de la respuesta. Para imprimir estas copias Vd. debe:**
- a) No es posible imprimir desde los ordenadores de recepción, por lo que deberemos reenviar el correo recibido junto con la respuesta al Vicerrectorado de Extensión Universitaria.
 - b) No es posible imprimir desde el correo electrónico, por lo que deberemos copiar el texto del correo recibido, junto con la respuesta dada en un archivo de Word y mandarlo a imprimir.
 - c) Abrimos la carpeta de entrada en nuestro gestor de correo, seleccionamos el correo respuesta que hemos enviado y lo enviamos a imprimir.
 - d) **Abrimos la carpeta Sent en nuestro gestor de correo, seleccionamos el correo remitido y lo enviamos a imprimir.**
- 18. A la hora de responder a un correo electrónico es cierta...:**
- a) Debemos incluir siempre la dirección de correo del remitente en el campo BCC.
 - b) El campo CC se rellena solo.
 - c) **Los campos Asunto y A: se rellenan automáticamente.**
 - d) Debemos incluir un título claro y comprensible en el campo A:

19. Su gestor de correo electrónico le provee de un sistema de carpetas, ¿que utilidad tienen estas?
- a) Sirven para almacenar correos electrónicos, las carpetas se van llenando automáticamente con los correos entrantes.
 - b) Sirven para clasificar y organizar los correos electrónicos recibidos.
 - c) Sirven para almacenar las direcciones de correo de sus contactos, manteniéndolos organizados.
 - d) Sirven para organizar y almacenar imágenes.
20. Tomando como referencia la imagen de la Figura 1 (ver al final), indique el botón sobre el que debería hacer click para iniciar el proceso de registro de una nueva estancia:
- a) Reservas de Internet.
 - b) Reservas.
 - c) Clientes.
 - d) Identificar operador.
21. ¿Cual es el procedimiento correcto para registrar la reserva de un salón desde la ventana principal del programa Horizontel? (ver imagen Figura 1 al final del documento)
- a) Click en Reservas, introducir usuario y contraseña, click en el botón de Oc. Salones.
 - b) Click en Reservas de internet, click en nueva, seleccionar Oc. Salones en el desplegable.
 - c) Click en Identificar Operador, introducir usuario y contraseña, click en Oc. Salones.
 - d) Click en Clientes, seleccionamos el cliente al que se le va a facturar la reserva del salón, click en nueva reserva, seleccionamos Oc. Salones en el desplegable.
22. En la pantalla de Planning, que se muestra en la Figura 2 (ver al final), indique el significado en el eje vertical (columna de la izquierda) de los colores blanco, verde, rojo y amarillo:
- a) Verde representa habitación no ocupada y preparada, blanco habitación ocupada, rojo habitación reservada para protocolo y amarillo habitación pendiente de limpieza.
 - b) Verde representa habitación doble, blanco habitación simple, rojo habitación reservada para protocolo y amarillo habitación triple.
 - c) Verde representa habitación simple, blanco habitación doble, rojo habitación triple y amarillo habitación reservada para protocolo.
 - d) Verde representa habitación ocupada, blanco habitación no ocupada, rojo habitación reservada para protocolo y amarillo habitación pendiente de limpieza.
23. Desde la ventana de Planning (véase Figura 2 al final) es posible introducir una nueva reserva, para ello...:
- a) Click derecho en la zona numero 4 y después click en “Nueva Reserva” dentro del menú desplegable que aparece.
 - b) Click derecho en cualquier punto, click en “Nueva Reserva” dentro del menú desplegable que aparece.
 - c) Hacemos click en un cuadrado en blanco de la zona numero 4 y esto desplegará la ventana de nueva reserva.
 - d) Tan solo tenemos que pinchar en un cuadrado que represente una habitación y día disponibles en la zona numero 3 para desplegar la ventana de nueva reserva.

24. La imagen de la Figura 3 muestra la ventana “Menú diario” del programa Horizontel, ¿como se accede a ella desde la pagina de inicio del programa (primera imagen)?
- a) Click en Reservas, introducir usuario y contraseña, doble click en el nombre de la persona que realizó la reserva.
 - b) Click en Reservas de internet, seleccionar una, click en modificar.
 - c) Click en Reservas, introducir usuario y contraseña, click en Estancias.
 - d) Click en Reservas, introducir usuario y contraseña, click en Previsión.
25. Comenzando en la ventana que muestra la imagen de la Figura 3, suponga que necesita cambiar la reserva de un cliente de larga estancia para incluir desayunos solo durante este fin de semana. ¿En que botón debe pinchar Vd. para acceder a la pagina que permite cambiar estos ajustes?
- a) Base.
 - b) Detalle.
 - c) Cliente.
 - d) General.
26. Un usuario se acerca a recepción al finalizar su estancia, y le solicita factura por la totalidad de la estancia. En esta situación Vd. deberá:
- a) Hacerle notar que no es posible generar facturas, aunque si albaranes. Para ello desde la pantalla principal de Horizontel (primera imagen de este tema) pinchamos en reservas, seleccionamos al invitado a facturar, y en el cuadro de dialogo que se abre pinchamos en facturar.
 - b) Hacerle notar que no es posible generar facturas, de requerir una deberá ponerse en contacto con el Vicerrectorado de Contabilidad y Finanzas
 - c) Procedemos a escribir en una hoja en blanco el nombre y DNI del usuario, así como la cantidad abonada. Esta hoja debe ser firmada tanto por el huésped como por el técnico auxiliar recepcionista
 - d) Se procede a solicitar un formulario de facturación al Vicerrectorado de Contabilidad y Finanzas, que una vez tramitada la solicitud, entregará el mismo al recepcionista para que este solicite conformidad y firma del usuario.
27. Los 3 tipos de salida de vídeo que más se utilizan con los proyectores son...:
- a) HDMI, VGA, S-VIDEO.
 - b) VGA, SVGA, HDMI.
 - c) DVI, VGA, S-VIDEO.
 - d) DVI, HDMI, VGA.
28. Una vez conectados proyector y ordenador, ¿de que debemos cerciorarnos para asegurar su correcta visualización?
- a) Que el ordenador muestra por pantalla una imagen de un proyector.
 - b) Que las luces de la sala están apagadas
 - c) Que hemos seleccionado la entrada de vídeo correcta en el proyector, así como el modo correcto de visionado en el ordenador.
 - d) Que el proyector tiene una lámpara compatible con el ordenador al que esta siendo conectado.

29. Un usuario de la Residencia Universitaria Carmen de la Victoria de habla inglesa le hace la siguiente consulta en el transcurso normal del desarrollo de sus actividades: “Hello, I need a some sort of display to show a few slides during my meeting this afternoon. Can you help me?” ¿Qué necesita este usuario?:
- a) El usuario esta solicitando plaza en el comedor.
 - b) El usuario necesita de medios audiovisuales.
 - c) El usuario requiere información acerca de la ciudad.
 - d) El usuario se encuentra excluido de su habitación ya que su tarjeta-llave no funciona.
30. Otro usuario de la Residencia Universitaria Carmen de la Victoria de habla inglesa lse acerca a la recepción y se dirige a usted: “Good evening, I can't open my room's door. Could you help me, please?” ¿Qué necesita este usuario?:
- a) El usuario esta solicitando reservar una habitación.
 - b) El usuario necesita un taxi.
 - c) El usuario requiere información acerca de su habitación.
 - d) El usuario no puede acceder a su habitación ya que su tarjeta-llave no funciona.
31. Mientras que se encuentra en su puesto de trabajo, una persona se le acerca y pregunta: “Good afternoon, may I know where the dining hall is located?” ¿Que necesita este usuario?:
- a) El usuario esta buscando el comedor.
 - b) El usuario esta buscando el hall principal.
 - c) El usuario esta preguntando por el horario de la residencia.
 - d) El usuario esta preguntando por la disponibilidad de plazas en el comedor.
32. En el transcurso de su jornada laboral, un usuario de la Residencia Universitaria Carmen de la Victoria se le acerca con cara de enfado: “You! I told you to charge the bill of my room to my university not to me!” ¿Que problema tiene este usuario?:
- a) El usuario no encuentra a su amigo Bill.
 - b) El usuario se encuentra excluido de su habitación ya que su tarjeta-llave no funciona.
 - c) El usuario solicitó que se cargara el importe de la reserva del a la cuenta de su universidad y, por equivocación, la reserva se realizó con cargo a su cuenta personal.
 - d) El usuario esta molesto por no haber recibido un mensaje que su compañía asegura haber enviado.
33. Un huésped se acerca a recepción y pregunta: “Hello, I want to know where is the Cathedral?”
- a) El usuario pregunta cuanto cuesta entrar a la catedral.
 - b) El usuario pregunta como llegar a la catedral.
 - c) El usuario solicita reservar una entrada para la catedral.
 - d) El usuario quiere saber donde se encuentra la catedral.

34. Este mismo huésped pregunta a continuación: “How much cost a bus ticket to Alhambra?”
- a) El usuario pregunta cuanto cuesta entrar a la Alhambra.
 - b) El usuario pregunta cuanto cuesta el autobús a la Alhambra.
 - c) El usuario solicita reservar una entrada para la Alhambra.
 - d) El usuario quiere saber donde se encuentra la Alhambra.
35. Una noche se acerca a recepción uno de los huéspedes alojados en la suite de la Residencia Universitaria Carmen de la Victoria: “Can you call a taxi for me, please?”
- a) El usuario necesita que llamemos un taxi.
 - b) El usuario pregunta por el número de teléfono de un taxi.
 - c) El usuario pregunta el precio de un taxi.
 - d) El usuario quiere saber si es seguro viajar en taxi.
36. Al comienzo de su jornada laboral uno de los huéspedes se acerca a recepción y comenta: “I would like to book a room over the weekend for a couple of friends who are arriving tomorrow, will it be possible?”
- a) El usuario busca un libro para regalar a su amigo.
 - b) El usuario desea extender su estancia hasta finalizar el fin de semana.
 - c) El usuario solicita un cambio de habitación.
 - d) El usuario necesita reservar una habitación más durante el fin de semana.
37. En cuanto a la evaluación de riesgos laborales, esta será actualizada cuando...:
- a) Se cree un nuevo puesto de trabajo.
 - b) El rectorado, a propuesta de la Junta de Andalucía, lo considere oportuno.
 - c) El trabajador lo solicite y cambien sus condiciones laborales.
 - d) Cambien las condiciones de trabajo o si existen daños para la salud de los trabajadores.
38. En cuanto al deber de información sobre riesgos laborales del empresario para con el trabajador, en el marco de la normativa sobre prevención de riesgos laborales, cual de las siguientes afirmaciones es falsa:
- a) Se debe informar al trabajador en el momento de su contratación.
 - b) Deberá ser actualizada al menos de forma trimestral.
 - c) La información deberá impartirse dentro de la jornada de trabajo.
 - d) Su coste no recaerá en ningún caso sobre los trabajadores.
39. Según el RD 485/1997 del 14 de abril, en cuanto a la señalización en forma de panel es cierta:
- a) Las señales de obligación serán redondas, con bordes y una banda transversal de izquierda a derecha en color azul.
 - b) Las señales de prohibición serán redondas, con bordes y una banda transversal de izquierda a derecha en color azul.
 - c) Las señales de advertencia serán triangulares, con dibujo negro sobre fondo amarillo o naranja en algunos casos.
 - d) Las señales de salvamento o socorro podrán tomar cualquier forma o color, dependiendo de la necesidad concreta.



ugr

Universidad de Granada
Gerencia

40. Según el RD 486/1997 del 14 de abril, en cuanto al material y locales de primeros auxilios, es cierta:

- a) Los lugares de trabajo dispondrán del material y, en su caso, de los locales necesarios para la prestación de primeros auxilios a los trabajadores accidentados.
- b) Los lugares de trabajo dispondrán del material y, en su caso, de los locales necesarios para la prestación de primeros auxilios a los trabajadores accidentados, a menos que se encuentren situados en un radio de 500 metros respecto del centro de salud más cercano.
- c) Los lugares de trabajo dispondrán del material de primeros auxilios, un doctor titulado y, en su caso, de los locales necesarios para la prestación de primeros auxilios a los trabajadores accidentados.
- d) Los lugares de trabajo de más de 10 personas dispondrán de material de primeros auxilios y una enfermería de, al menos, 3 metros cuadrados.



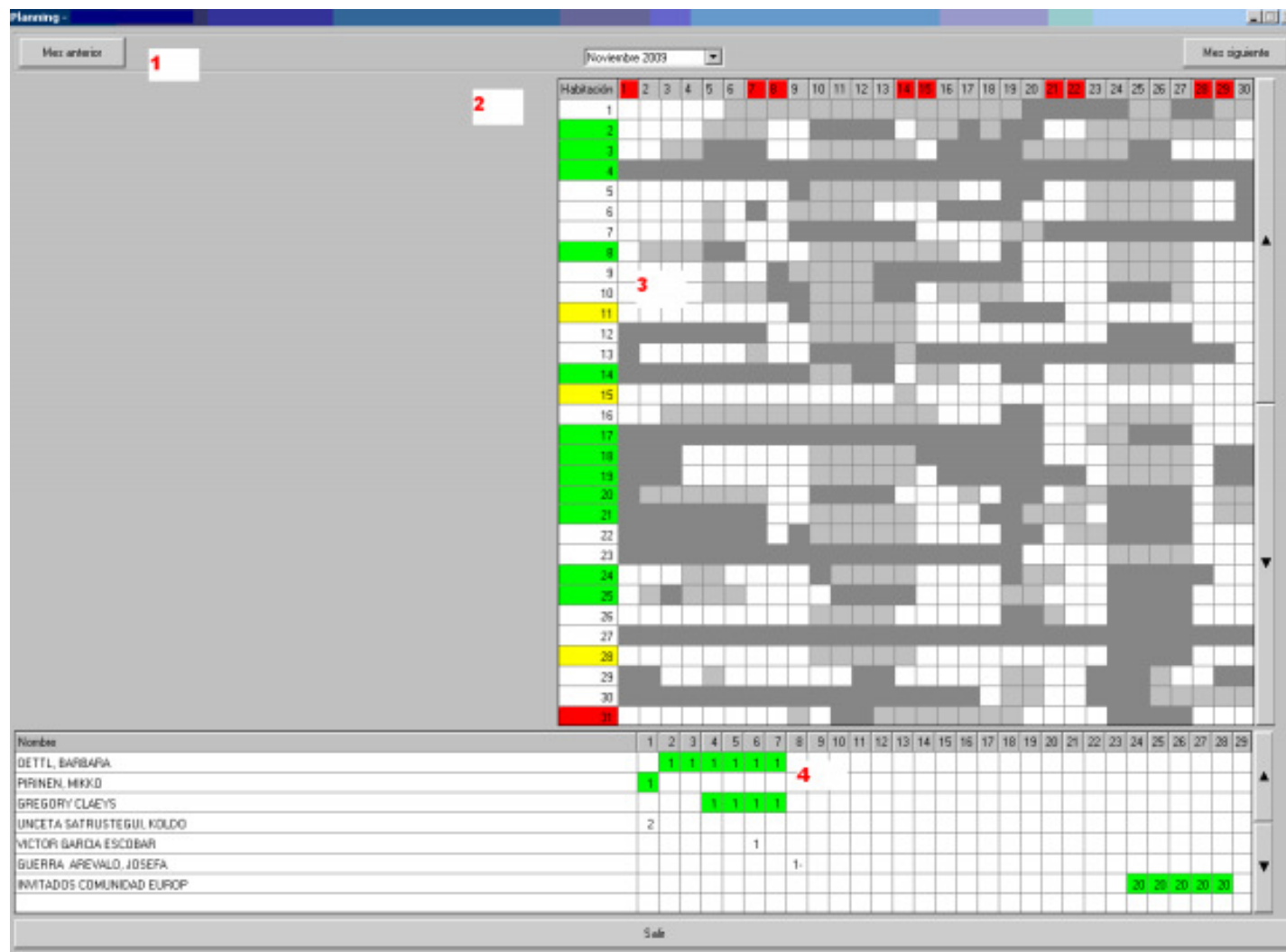
ugr

Universidad de Granada
Gerencia

FIGURA 1



FIGURA 2





ugr

Universidad de Granada
Gerencia

FIGURA 3

Menu diario - 1

Entradas Estancias Salidas Rack

Serv. de paso Cupos Caja

Listados Previsión Planning

Entradas

Libre	Ind	Dob	Dob	Tri	Dui	Cupos	Ocup
3	-2	12	3	1	-11	0	27

Tarifa en vigor

Reserva -

Centro de gasto 7676 UNIV ULTRECH

Grupo JOZEF COLPAERT

Llegada 25-11-2009 Salida 27-11-2009

Localizador 2047

Cliente General Base Detalle Original Habitaciones Tarjeta Log Obs. contr. Facturas Extras Observaciones Roominglist Detalle clientes Paq / Desc

Datos del cliente

Centro de gasto

Número 7676

Nombre UNIV ULTRECH

Centro de gasto NIFLAR

Buscar

Cliente

Número 0

Nombre

D.N.I.

Buscar

Nuevo

Solicitante

Número 333378

Nombre CHAIKHIEVA, TATIANA

D.N.I.

Buscar

Nuevo

Empresa

Número 0

Nombre

C.I.F.

Buscar

Nueva

Salir