



## Segona prova. Part A: prova pràctica

Resolució EDU/182/2021, de 29 de gener, de convocatòria de concurs oposició de per a l'ingrés i accés a la funció pública docent i adquisició de noves especialitats (DOGC núm. 8332, 3.22021).

**Cos:** Cos de professors d'ensenyament secundari

**Especialitat:** Hoteleria i turisme






## SUPÒSIT 1

### Context

Per desenvolupar el supòsit pràctic partirem de l'establiment hoteler REGENTE PALACE \*\*\*\* situat en una capital de província catalana amb 150 habitacions, obert tot l'any. Les tipologies de les habitacions es distribueixen de la següent manera: 115 DBL COMFORT (20m<sup>2</sup>); 25 DBL EXECUTIVE (30 m<sup>2</sup> ) i 10 JUNIORS SUITE (60 m<sup>2</sup>).

L'establiment disposa dels següents serveis:

- SPA i piscina climatitzada
- Garden interior
- Gimnàs
- Office Corner
- Restaurant gastronòmic amb una excel.lent oferta de productes nacionals amb capacitat 125 pax obert de dilluns a diumenge de 13.00 a 23.00h
- Pàrquing
- Espais per esdeveniments i reunions equipats amb material de projecció i megafonia:

Nom						Preus IVA inclòs
Sala Atenas	50 m <sup>2</sup>	14	45	40	35	350€
Sala Diana	140 m <sup>2</sup>	40	120	100	150	775€
Sala Zeus*	100 m <sup>2</sup>	30	110	70	100	650€
Sala Apolo*	80 m <sup>2</sup>	20	80	60	80	455€

*\*Les sales Zeus i Apolo són panelables i comunicants*


En aquest establiment s'organitza cada desembre, concretament el dia de Santa Llúcia, el lliurament anual de premis de Turisme de la ciutat SUSTAINABLE & SOCIAL TOURISM. Està confirmada l'assistència de 114 persones (inclòs el Comitè d'honor), dels quals 30 s'allotjaran en el mateix establiment.

- Comitè d'honor:
- Conseller/a (que té la competència en Turisme)
- Alcalde/essa de la ciutat
- Regidor/a de Turisme
- Delegat/da de govern de la Generalitat

- President/a del Consell Comarcal
- President/a Gremi d'Hoteleria

L'acte compta amb un sopar de gala al Restaurant gastronòmic de l'hotel especialitzat en productes típics de la cuina espanyola. L'import del sopar per persona és de 70 € IVA inclòs.

### DISTRIBUCIÓ DE LES HABITACIONS (Rooming List)

ROOMING LIST					
<b>HOTEL REGENTE PALACE:</b>		C/XXXX XXXXXXXXX			
<b>LOC. HOTEL:</b>		32876 - 7600 PRT			
<b>DATA D'ARRIBADA:</b>		13/12/2021			
<b>DATA DE SORTIDA:</b>		15/12/2021			
<b>SERVEIS A PRESTAR:</b>		Allotjament i esmorzar			
Nº ORDRE	OBSERVACIONS	CLIENTS	OCUPACIÓ (PAX)	TIPUS HAB.	Nº HAB.
1		Família Gutiérrez	2	JNR ST	101
2		Família Pérez	2	JNR ST	102
3	Vistes al jardí	Família Sandir	2	JNR ST	201
4	Vistes al jardí	Srs. Trueta	2	JNR ST	202
5		Srs. Sánchez	2	DBL COM	103
6		Srs. Vázquez	2	DBL COM	104
7		Srs. Domínguez	2	DBL COM	105
8	Habitació adaptada	Srs. Fuentes	2	DBL COM	107
9		Srs. Guerra i Aguilar	2	DBL COM	108
10		Srs. Montes	2	DBL COM	109
11		Srs. Merino	2	DBL COM	203
12		Srs. Castro i Martínez	2	DBL COM	204
13	Habitació adaptada	Srs. Rivera	2	DBL COM	205
14		Srs. Martínez	2	DBL COM	207
15		Sra. Cantalejo	1	DUI (DBL COM)	106
16	Pròxim a la sortida d'emergència	Sr. Maruenda	1	DUI (DBL COM)	206
<b>TOTAL:</b>			30		

### Situació d'aprenentatge

- 1. El Revenue Anual de l'Hotel és de 4.873.663€ en allotjament. El 70% correspon a la venda de les habitacions DBL COMFORT, el 25% a les DBL EXECUTIVES i la resta a JUNIOR SUITE. Tenint el compte les dades següents:

<b>TARIFES - RACK RATE:</b>		<b>% OCUPACIÓ</b>
DBL COMFORT (20m <sub>2</sub> )	115 €/hab.	80%
DBL EXECUTIVE (30 m <sub>2</sub> )	140 €/hab	75%
JUNIORS SUITE (60m <sub>2</sub> )	235 €/hab	35%

- a) Calcular el RevPar i l'ADR.
  - b) Calcular el % de desviació sobre el Revenue Potencial per tipus d'habitació.
- 2. De les 114 persones assistents a l'acte, 30 s'allotjaran a l'hotel del 13/12 al 15/12. L'establiment ha cotitzat el grup en base als preus indicats a continuació:

<b>INCENTIVE RATE SUSTAINABLE &amp; SOCIAL TOURISM</b>	
DBL COMFORT (20m <sub>2</sub> )	85 €/hab.
DBL EXECUTIVE (30 m <sub>2</sub> )	110 €/hab
JUNIORS SUITE (60m <sub>2</sub> )	205 €/hab
ESMORZAR BUFFET	15€/pax
IVA inclòs	

- a) Calcular el preu total de l'allotjament de les 30 persones i de l'esdeveniment incloent el sopar de gala.
  - b) Confeccionar la factura corresponent a l'esdeveniment (incloent el sopar de gala dels assistents) i l'allotjament de les 30 pax que dormiran a l'hotel (emplenar directament al model de factura facilitat a la pag 6)
- 3. Calcula el número de cambres de pisos per cobrir les necessitats de l'hotel, tenint en compte la següent informació:
- La jornada laboral és de 8 hores, amb 30 minuts per a dinar.
  - El descans setmanal és de 2 dies consecutius.
  - Les vacances anuals són de 30 dies.
  - Els dies festius són 14.
  - El temps que s'inverteix en la neteja de cada habitació és de 25 minuts.
  - L'hotel té una ocupació anual del 70%.
- 4. Una cambrera de pisos es troba a l'habitació 106 unes arracades oblidades. Quin serà el procediment a seguir?

– 5. Organització l'acte del lliurament dels premis:

- a) Escollir la/es sala/es més adient/s i justificació.
- b) Disposició protocol·lària de la taula presidencial per al lliurament dels premis presidida per la màxima autoritat i col·locació de les banderes. Nom i tractament protocol·lari del comitè d'honor.
- c) Confeccionar:
  - La invitació a l'acte
  - L'escaleta de l'acte

– 6. Organització del sopar de gala:

- a) Muntatge de la sala: Distribució de les taules especificant quina és la taula presidencial i la col·locació dels seus membres. Justifica l'elecció de la distribució, el tipus de presidència i la col·locació dels comensals.
- b) Confecciona un menú que consti d'aperitiu (incloure Cup de préssec), entrant, plat principal, postres i el maridatge corresponent. Aquest menú ha d'estar elaborat amb mínim 7 productes denominació d'origen i s'ha d'especificar a quina D.O. pertanyen.
- c) Detecta quins ingredients poden provocar al·lèrgies i proposa una alternativa a aquest aperitiu (sense al·lèrgens).
- d) En l'aperitiu del sopar se servirà el còctel de benvinguda Cup de préssec, a partir de la taula següent, calcula el cost per ració i el preu de venda al públic.

<b>CUP DE PRÉSSEC (12 Racions)</b>					
<b>Quantitat</b>	<b>Unitat</b>	<b>Ingredient</b>	<b>Preu euros</b>	<b>Unitat</b>	<b>Cost</b>
250	gr	Préssec	2,50	kg	
8	cl	Kirsch	9,59	ampolla 3/4	
0'6	dl	Brandy	6,20	ampolla 3/4	
70	ml	Marrasquino	10,30	ampolla 3/4	
1	ampolla	Cava	12	ampolla	
25	gr	Sucre	1,10	Kg	
		<b>Total ingredients</b>			
		<b>Cost per racio</b>			
		<b>% cost de les materies primeres</b>			30%
		<b>PVP</b>			



- a) Ubicar-la (Grau, Cicle i Mòdul)
- b) Interrelació amb altres continguts i mòduls
- c) Coneixements previs que ha de tenir l'alumnat
- d) Activitats que es duran a terme
- e) Recursos necessaris per l'activitat
- f) Gestió de grup
- g) Criteris i instruments d'avaluació

## SUPÒSIT 2

### Context

TRIANA TRAVEL & EVENTS és una agència de viatges ubicada a Sevilla i especialitzada en viatges d'incentiu. L'ajuntament li encarrega l'organització d'un fam-trip per a un grup de 20 agents de viatges alemanys, del 20 al 24 d'octubre. Aquests clients arribaran en avió des de Munich.

### Situació d'aprenentatge

- 1. Confecciona el programa de la seva estada tenint en compte el perfil del client i els següents serveis: transport, allotjament en règim de pensió completa, trasllats, guia acompanyant durant tota la seva estada, programa d'activitats dia a dia detallant visites i activitats, assegurança, i proposta de 2 excursions facultatives.
- 2. Un dels dies es contractarà els serveis d'un guia oficial per fer una visita guiada per Sevilla. Aquesta visita serà de dia complet i inclourà el dinar:
  - a) Elabora el programa de la visita guiada amb el timing i els recursos a visitar.
  - b) Elabora la factura que el guia presentarà a l'agència (emplena el document pàgina 3).
- 3. Si aquest viatge, enlloc de ser un fam-trip, es posés a la venda per a un grup turístic, quin seria el preu de venda per persona? Indica el número mínim de participants per a què el viatge sigui rendible i quin seria el benefici de l'agència.
- 4. Identifica, de la reserva aèria, els següents conceptes, a partir de la informació de les pàgines 5 i 6.
  - a) Quines són les transaccions obligatòries per una reserva de grup.
  - b) Com podem obtenir el llistat de noms de passatgers inclosos en una reserva de grup (veure imatge 1)
  - c) Indicar quin és el núm. de bitllet corresponent al Sr. Ancel Schimdt.
  - d) Quin tipus base de tarifa s'ha aplicat i que comporta.
  - e) Indicar quin tipus de comissió s'aplica i justifica per quina raó.
- 5. Durant l'estada a Sevilla es celebrarà un sopar de gala al restaurant de l'hotel que serà presidit per la màxima autoritat. Formaran part de la taula presidencial:
  - Sr. Fernando Rodríguez Villalobos (President de la Diputació)
  - Sr. Antonio Muñoz (Regidor de Turisme de l'ajuntament de Sevilla)
  - Sr. Francisco Herrero León (President de la Cambra de Comerç de Sevilla)



Sr. Juan Antonio Marín (Conseller de la Junta d'Andalusia)

Sr. Juan Espadas Cejas (Alcalde de Sevilla)

Sr. Manuel Cornax (President de l'Associació d'Hotels de Sevilla i Província)

- a) Elabora el muntatge de la sala: Distribució protocol·lària de les taules especificant quina és la taula presidencial i la col·locació dels seus membres. Justifica el tipus de presidència i el sistema de col·locació dels comensals a taula. A més dels 20 agents alemanys i les autoritats, hi assistiran 60 convidats.
  - b) Confecciona el menú del sopar amb **productes d'Andalusia** que consti d'aperitiu (Cup de préssec), entrant, plat principal, postres i el maridatge corresponent. Aquest menú ha d'estar elaborat amb un mínim de 5 productes amb denominació d'origen i s'ha d'especificar a quina D.O. pertanyen.
  - c) En l'aperitiu del sopar se servirà el còctel de benvinguda Cup de préssec. A partir de la taula de la pag. 4 calcula el cost per ració i preu de venda al públic.
  - d) Indica quins ingredients poden provocar al·lèrgies en l'aperitiu i proposa una alternativa (sense al·lèrgens).
- 6. Durant la realització del viatge, una de les activitats programades no es pot realitzar per causes meteorològiques i no existeix la possibilitat d'oferir cap altra activitat alternativa a la zona, la qual cosa provoca malestar entre els clients. Quina serà l'actuació de l'agència?



FACTURA NUM:.....



Guía:.....

Agencia:.....

Dirección:.....

Dirección:.....

.....

Identificación fiscal:.....

Carnet prof num:.....

Grupo:.....

NIF:.....

Fecha	Num pax	Servicio	Importe

BASE IMPONIBLE

\_\_\_\_\_

..... % IVA

\_\_\_\_\_

SUBTOTAL

\_\_\_\_\_

..... % IRPF

TOTAL

\_\_\_\_\_

GASTOS (SUPLIDOS EN NOMBRE DEL CLIENTE)	Importe

TOTAL SERVICIO + GASTOS = .....

Sevilla, ..... de ..... de 20.....

Firma

CUP DE PRESSEC (12 Racions)					
Quantitat	Unitat	Ingredient	Preu euros	Unitat	Cost
250	gr	Préssec	2,50	kg	
8	cl	Kirsch	9,59	ampolla 3/4	
0'6	dl	Brandy	6,20	ampolla 3/4	
70	ml	Marrasquino	10,30	ampolla 3/4	
1	ampolla	Cava	12	ampolla	
25	gr	Sucre	1,10	Kg	
<b>Total ingredients</b>					
<b>Cost per racio</b>					
<b>% cost de les materies primeres</b>					30%
<b>PVP</b>					

RP/BCNI13217/BCNI13217 FM/SU 8JUL21/1538Z LGSEI3  
 0. OPROMOTURIST NM:20  
 BKD:20 CNL: 0 SPL: 0  
 1. BAUER/AUGUSTE 2. BAUER/EVA 3. BECK/ANNIKA  
 4. BERGER/ALEKXANDER 5. BRAUN/ANNA 6. FRANK/HERBERT  
 7. FUCHS/ADLER 8. FUCHS/ZELINDA 9. HOFMANN/HERMAN  
 10. KOHLER/ALPHONSE 11. KOHLER/DEREK 12. KOHLER/FRANK  
 13. KRAUSE/ERIKA 14. LANGE/VIVEKA 15. LEHMANN/JOHANNES  
 16. MAIER/RITTER 17. MULLER/XAVI 18. SCHMID/ANCEL  
 19. SCHOLZ/BLAZ 20. ZIMMERMANN/ULRICH  
 \*TRN\*

01 P1-20  
 LAST TKT DTE 20OCT21 - DATE OF ORIGIN  
 -----  
 AL FLGT BK T DATE TIME FARE BASIS NVB NVA BG  
 MUC  
 SVQ LH 1822 P P 20OCT 0955 PN3XPC 1P  
 MUC LH 1823 P P 24OCT 1315 PN3XPC 1P  
 EUR 130.00 20OCT21MUC LH SVQ 79.00LH MUC79.00NUC  
 158.00END ROE0.821485  
 EUR 90.00-YQ XT EUR 5.74-JD EUR 0.62-OG EUR 3.38-QV EUR  
 EUR 19.00-YR 12.88-OY EUR 9.93-DE EUR 22.46-RA  
 EUR 55.01-XT  
 EUR 294.01  
 FARE FAMILIES: (ENTER FQFn FOR DETAILS, FXY FOR UPSELL)

**amadeus** File Go To Settings Scripts About

New Booking File New Command Page New Traveller Profile

Retrieve Booking File by name, n Retrieve Advanced Enter GDS Commands, for example

### Command Page - 20OCT - SVQ - LGSEI3

```
--- TST RLR ---
RP/BCNI13217/BCNI13217          AA/GS  9JUL21/1237Z  LGSEI3
0.  OPROMOTURIST  NM:20
21  LH1822 P 20OCT 3 MUCSVQ HK20      2  0955 1250      E*
22  LH1823 P 24OCT 6 SVQMUC HK20      1315 1605      E*
23  APA TRIANA TRAVEL & EVENTS SVQ 954673467 RAFAEL
24  APM CTC FOR IRREG COMMUNICATION 69487674
25  TK OK09JUL/BCNI13217
26  SSR GRPF YY GV10
27  FA PAX 220-3881133374/ETLH/EUR294.01/09JUL21/BCNI13217/00017
    360/S21-22/P1
28  FA PAX 220-3881133375/ETLH/EUR294.01/09JUL21/BCNI13217/00017
    360/S21-22/P2
29  FA PAX 220-3881133376/ETLH/EUR294.01/09JUL21/BCNI13217/00017
    360/S21-22/P3
30  FA PAX 220-3881133377/ETLH/EUR294.01/09JUL21/BCNI13217/00017
    360/S21-22/P4
```

### Command Page - 20OCT - SVQ - LGSEI3

```
31  FA PAX 220-3881133378/ETLH/EUR294.01/09JUL21/BCNI13217/00017
    360/S21-22/P5
32  FA PAX 220-3881133379/ETLH/EUR294.01/09JUL21/BCNI13217/00017
    360/S21-22/P6
33  FA PAX 220-3881133380/ETLH/EUR294.01/09JUL21/BCNI13217/00017
    360/S21-22/P7
34  FA PAX 220-3881133381/ETLH/EUR294.01/09JUL21/BCNI13217/00017
    360/S21-22/P8
35  FA PAX 220-3881133382/ETLH/EUR294.01/09JUL21/BCNI13217/00017
    360/S21-22/P9
36  FA PAX 220-3881133383/ETLH/EUR294.01/09JUL21/BCNI13217/00017
    360/S21-22/10
37  FA PAX 220-3881133384/ETLH/EUR294.01/09JUL21/BCNI13217/00017
    360/S21-22/P11
38  FA PAX 220-3881133385/ETLH/EUR294.01/09JUL21/BCNI13217/00017
    360/S21-22/P12
39  FA PAX 220-3881133386/ETLH/EUR294.01/09JUL21/BCNI13217/00017
    360/S21-22/P13
```

```
40 FA PAX 220-3881133387/ETLH/EUR294.01/09JUL21/BCNI13217/00017
360/S21-22/P14
41 FA PAX 220-3881133388/ETLH/EUR294.01/09JUL21/BCNI13217/00017
360/S21-22/P15
42 FA PAX 220-3881133389/ETLH/EUR294.01/09JUL21/BCNI13217/00017
360/S21-22/P16
43 FA PAX 220-3881133390/ETLH/EUR294.01/09JUL21/BCNI13217/00017
360/S21-22/P17
44 FA PAX 220-3881133391/ETLH/EUR294.01/09JUL21/BCNI13217/00017
360/S21-22/P18
45 FA PAX 220-3881133392/ETLH/EUR294.01/09JUL21/BCNI13217/00017
360/S21-22/P19
46 FA PAX 220-3881133393/ETLH/EUR294.01/09JUL21/BCNI13217/00017
360/S21-22/P20
47 FB PAX 0000000000 TTP/RT OK ETICKET NINGUNA IMPRESORA
DEFINIDA EN PERFIL OFICINA-LLAME A HELP DESK/S3-4/P1-20
48 FE PAX FARE RESTRICTION MAY APPLY/S3-4/P1-2
49 FM PAX *M*0.00/S21-22/P1-20
50 FP CASH+SFCA/EUR0.00
51 FT PAX IT1LH1GRPR9991/S21-22/P1-20
52 FV PAX LH/S21-22/P1-20
```

- 7. Escollir una de les activitats plantejades en el supòsit (1 a 6) i dissenyar la situació d'aprenentatge per a una sessió de classe (2 hores), partint d'un grup de 20 alumnes:

D'aquesta activitat s'ha de detallar:

- a) Ubicació (Grau, Cicle i Mòdul)
- b) Interrelació amb altres continguts i mòduls
- c) Coneixements previs que ha de tenir l'alumnat
- d) Activitats que es duren a terme
- e) Recursos necessaris per a l'activitat
- f) Gestió de grup
- g) Criteris i instruments d'avaluació