



**SEGUNDO EXAMEN ESPECIALIDAD TAQUILLERO/TAQUILLERA (N.º DE ORDEN 16)
PRUEBA PRACTICA DE LA CONVOCATORIA DE TURNO LIBRE EN LA OEP 2016/2017**

La prueba consistirá en dos partes:

PRIMERA: La cumplimentación de un parte de recaudación manual del billeteaje vendido.

SEGUNDA: La contestación a unos supuestos prácticos.

PRIMERA PARTE

Estando usted de servicio en la taquilla del Monasterio de San Lorenzo de El Escorial, se da cuenta de que los ordenadores no funcionan y que el problema no se puede resolver en el día, por lo que la venta de ese día se debe de realizar manualmente con billetes físicos. Para cumplimentar el parte que se adjunta, deberán tomarse en consideración las siguientes circunstancias:

- El día de venta es el miércoles 22 de enero de 2020.
- El horario de invierno (octubre a marzo), de martes a domingo, es de 10:00 a 18:00 horas. Taquilla abierta y acceso al Monasterio hasta las 17:00 horas.
- Su Turno de trabajo es de 9:45 a 17:15 horas.
- La casilla "TOTAL VISITANTES" debe recoger el número de personas que visitan el Real Monasterio.
- En su turno de trabajo se producen las siguientes demandas de visitas y billeteajes:

DE 10:00 A 11:00

- Se presenta un colegio que tiene la visita concertada con 60 personas entre profesores y alumnos.
- Un matrimonio con sus 3 hijos, que acreditan que son familia numerosa y piden visita guiada.
- 4 personas solicitan el bono para la visita a los museos de Patrimonio Nacional en la Comunidad de Madrid, 2 son adultos, 1 es mayor de 65 años y 1 niño de 12 años.
- Otras 156 personas repartidos de la siguiente manera:
 - 5 acreditan que están en desempleo.
 - un grupo de 60 personas que son jubilados y pensionistas y de los cuales 50 son mayores de 65 años.
 - 15 menores de edad: 3 menores de 5 años, 8 de 5 a 15 años y el resto mayores de 16 años.
 - 35 personas solicitan la visita guiada.
 - 3 personas quieren visitar la Casa del Príncipe Don Carlos.

DE 11:01 A 12:00

- Se presenta un guía de turismo autorizado con un grupo de 30 personas entre el que se encuentran 10 personas que son mayores de 65 años y 5 niños de 8 a 10 años.
- Una agencia de viaje con un grupo 28 personas, todas ellas mayores de 65 años.
- Un colegio francés con 25 alumnos y 3 profesores, que tenían la visita concertada a las 11:30 horas.
- 223 personas, de las cuales 18 son estudiantes de 18 a 22 años, 5 estudiantes de 26 a 30 años, 15 menores de 15 años, de los cuales 5 son menores de 5 años, 23 personas jubiladas (15 mayores de 65 años y el resto menores de 65 años). De todas ellas hay 48 personas que piden la visita guiada.
- Un matrimonio con sus 2 hijos, de 8 y 10 años, sacan las entradas para la visita de la Casa de Infante.

DE 12:00 A 13:00

- Se presenta en la taquilla un colegio de Estados Unidos, que tiene la visita concertada y solicitan la visita guiada. En total de personas del colegio son 2 profesores y 25 alumnos.
- Un grupo cultural compuesto por 60 personas, de las cuales 20 son mayores de 65 y 10 son niños de 8 a 13 años.
- Un miembro de la Guardia Civil, que está en servicio de vigilancia en Patrimonio Nacional con 3 familiares.
- 3 personas adultas que acreditan ser miembros de la Asociación Amigos de los Museos Estatales.
- 268 personas individuales, de las cuales 20 son niños de 5 a 16 años, 6 personas presentan la documentación acreditativa de que se encuentran en desempleo, 16 son estudiantes de 20 a 24 años y 51 son personas mayores de 65 años. 76 personas piden la visita guiada.

DE 13:01 A 14:00

- 8 personas solicitan el bono para visitar todos los museos de Patrimonio Nacional, de los cuales 4 son adultos, 2 son mayores de 65 años y 2 niños de 9 y 10 años. Todos solicitan visita guiada.
- Un guía autorizado con 25 personas, de las cuales 10 son mayores de 65 años.
- 2 personas que solamente quieren visitar la Casita del Príncipe Don Carlos y la Casita del Infante.
- Una agencia de viajes con un colegio español, con 30 personas, con 2 profesores y 28 alumnos.
- 4 personas que presentan la documentación acreditativa de que son miembros del Consejo Internacional de Museos (ICOM).
- 53 personas, de las cuales 25 piden visita guiada.

DE 14:01 A 15:00

- Un guía de turismo con 30 personas, todas ellas con edades comprendidas entre 30 y 50 años.
- 10 familiares de personal de Patrimonio Nacional.
- 1 persona con discapacidad, acompañada de otra persona.
- 70 personas, de las cuales son 5 niños menores de 5 años, 2 niños de 8 años y 3 personas mayores de 65 años. 25 de ellos piden visita guiada.

DE 15:01 A 16:00

- Una agencia de viajes con 28 personas adultas.
- 237 personas, de las cuales 70 son mayores de 65 años (25 españoles, 3 franceses, 10 de estadounidenses, 15 japoneses, 6 de argentinos, 5 de marroquíes y 6 alemanes), el resto son todos españoles, excepto 25 personas de Arabia Saudí, 10 de Brasil, 15 franceses, 10 ingleses, 10 chinos y 23 rusos. Todos ellos piden visita guiada 38 personas.

DE 16:01 A 17:00

- Un grupo del Cuarto Militar de la Casa de S. M. el Rey, autorizado por la Gerencia de Patrimonio Nacional para visita gratuita y guiada, el grupo está compuesto por 26 personas.
- 326 personas, de los cuales 85 son mayores de 65 años (20 españoles, 10 italianos, 6 franceses, 5 egipcios, 10 filipinos, 3 noruegos, 4 ucranianos, 8 suizos, 3 mejicanos, 8 brasileños, 6 portugueses y 2 serbios), 25 niños entre 5 y 15 años (3 serbios, 2 mejicanos, 3 franceses y el resto españoles), el resto de los adultos son españoles, excepto 4 serbios, 6 mejicanos, 4 noruegos, 6 brasileños, 2 ucranianos y 3 filipinos. De ellos hay 56 personas que piden visita guiada.

DE 17:01 A 18:00

- 50 personas, de las cuales hay 10 mayores de 65 años (5 españoles, 2 franceses y 3 italianos), 5 niños de 6 a 8 años, todos españoles. El resto 23 españoles, 4 franceses, 4 italianos y 4 suecos.
- Una agencia de viajes con 25 personas adultas, todas ellas de nacionalidad española.

SEGUNDA PARTE

1. Un matrimonio se presenta en la taquilla del museo y acreditan mediante el documento correspondiente que son familia numerosa, aunque no van acompañados de sus hijos. ¿Qué tarifa les corresponde? Y en el caso de que no estén de acuerdo con la tarifa aplicada y quieran hacer una reclamación, ¿Cómo actuaría ante esa situación?
2. Se presenta un grupo de una asociación cultural, que vienen acompañados de un guía autorizado, pero el guía autorizado no quiere realizar la visita y dice que la visita guiada la realice un guía de Patrimonio Nacional. ¿Cómo resolvería el caso?
3. El grupo de una agencia de viajes se presenta en taquillas y manifiestan que han hecho la reserva por internet y presentan el justificante de pago. En dicho justificante está incluido las personas que componen el grupo y el pago de los auriculares para dicho grupo, por lo que la agencia de viaje exige que por haber pagado los auriculares tienen derecho a un guía de Patrimonio Nacional. ¿Cómo actuaría usted?
4. Al hacer una venta, cuando el taquillero da el cambio, el turista manifiesta que le ha dado el cambio de 20 euros y él le ha dado un billete de 50 euros. ¿Cómo solucionaría usted dicha discrepancia?
5. Cómo debe de actuar usted si a las 9:00 horas se pone enfermo y no puede acudir al trabajo.
6. Qué documentación debe presentar una persona que manifiesta que es demandante de empleo.
7. Cómo actuaría si al empezar su jornada de trabajo, se encuentra que no tiene el cambio suficiente para afrontar el día.
8. Se presentan 10 personas en la taquilla, con el justificante de que han sacado los billetes por internet, de los cuales 2 son de tarifa básica, 4 de tarifa reducida y 4 de tarifa gratuita. ¿Cómo actuaría usted, en el caso de que no pudiesen justificar las reducciones?
9. Dos personas a las 12:30 horas adquieren billetes de tarifa básica y manifiestan que tienen hora en un restaurante del pueblo a las 14:00 horas para comer, le preguntan que si pueden visitar el museo y que si no les da tiempo de verlo todo, si podrían salir y volver después de la comida. ¿Qué les respondería usted?