



SOLUCIONARIO DE EVALUACIÓN

**PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN
RESTAURACIÓN "COVID-19"**

Prueba de Evaluación
CURSO PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN RESTAURACIÓN
(COVID-19)

Nombre y Apellidos:	Firma:
DNI:	

Instrucciones: Cumplimente la prueba de evaluación, sin olvidar incluir sus datos personales y firma, a la finalización del curso. Señale la respuesta correcta rellenando o coloreando la casilla. ¡Suerte!

Ejemplo: a b c d

1.

a	b	c	d
---	---	---	---
2.

a	b	c	d
---	---	---	---
3.

a	b	c	d
---	---	---	---
4.

a	b	c	d
---	---	---	---
5.

a	b	c	d
---	---	---	---
6.

a	b	c	d
---	---	---	---
7.

a	b	c	d
---	---	---	---
8.

a	b	c	d
---	---	---	---
9.

a	b	c	d
---	---	---	---
10.

a	b	c	d
---	---	---	---
11.

a	b	c	d
---	---	---	---
12.

a	b	c	d
---	---	---	---
13.

a	b	c	d
---	---	---	---
14.

a	b	c	d
---	---	---	---
15.

a	b	c	d
---	---	---	---
16.

a	b	c	d
---	---	---	---
17.

a	b	c	d
---	---	---	---
18.

a	b	c	d
---	---	---	---
19.

a	b	c	d
---	---	---	---
20.

a	b	c	d
---	---	---	---
21.

a	b	c	d
---	---	---	---
22.

a	b	c	d
---	---	---	---
23.

a	b	c	d
---	---	---	---
24.

a	b	c	d
---	---	---	---
25.

a	b	c	d
---	---	---	---
26.

a	b	c	d
---	---	---	---
27.

a	b	c	d
---	---	---	---
28.

a	b	c	d
---	---	---	---
29.

a	b	c	d
---	---	---	---
30.

a	b	c	d
---	---	---	---
31.

a	b	c	d
---	---	---	---
32.

a	b	c	d
---	---	---	---
33.

a	b	c	d
---	---	---	---
34.

a	b	c	d
---	---	---	---
35.

a	b	c	d
---	---	---	---

36.

a	b	c	d
---	---	---	---
37.

a	b	c	d
---	---	---	---
38.

a	b	c	d
---	---	---	---
39.

a	b	c	d
---	---	---	---
40.

a	b	c	d
---	---	---	---
41.

a	b	c	d
---	---	---	---
42.

a	b	c	d
---	---	---	---
43.

a	b	c	d
---	---	---	---
44.

a	b	c	d
---	---	---	---
45.

a	b	c	d
---	---	---	---
46.

a	b	c	d
---	---	---	---
47.

a	b	c	d
---	---	---	---
48.

a	b	c	d
---	---	---	---
49.

a	b	c	d
---	---	---	---
50.

a	b	c	d
---	---	---	---
51.

a	b	c	d
---	---	---	---
52.

a	b	c	d
---	---	---	---
53.

a	b	c	d
---	---	---	---
54.

a	b	c	d
---	---	---	---
55.

a	b	c	d
---	---	---	---
56.

a	b	c	d
---	---	---	---
57.

a	b	c	d
---	---	---	---
58.

a	b	c	d
---	---	---	---
59.

a	b	c	d
---	---	---	---
60.

a	b	c	d
---	---	---	---
61.

a	b	c	d
---	---	---	---
62.

a	b	c	d
---	---	---	---
63.

a	b	c	d
---	---	---	---
64.

a	b	c	d
---	---	---	---
65.

a	b	c	d
---	---	---	---
66.

a	b	c	d
---	---	---	---
67.

a	b	c	d
---	---	---	---
68.

a	b	c	d
---	---	---	---
69.

a	b	c	d
---	---	---	---
70.

a	b	c	d
---	---	---	---

71.

a	b	c	d
---	---	---	---
72.

a	b	c	d
---	---	---	---
73.

a	b	c	d
---	---	---	---
74.

a	b	c	d
---	---	---	---
75.

a	b	c	d
---	---	---	---
76.

a	b	c	d
---	---	---	---
77.

a	b	c	d
---	---	---	---
78.

a	b	c	d
---	---	---	---
79.

a	b	c	d
---	---	---	---
80.

a	b	c	d
---	---	---	---
81.

a	b	c	d
---	---	---	---
82.

a	b	c	d
---	---	---	---
83.

a	b	c	d
---	---	---	---
84.

a	b	c	d
---	---	---	---
85.

a	b	c	d
---	---	---	---
86.

a	b	c	d
---	---	---	---
87.

a	b	c	d
---	---	---	---
88.

a	b	c	d
---	---	---	---
89.

a	b	c	d
---	---	---	---
90.

a	b	c	d
---	---	---	---
91.

a	b	c	d
---	---	---	---
92.

a	b	c	d
---	---	---	---
93.

a	b	c	d
---	---	---	---
94.

a	b	c	d
---	---	---	---
95.

a	b	c	d
---	---	---	---
96.

a	b	c	d
---	---	---	---
97.

a	b	c	d
---	---	---	---
98.

a	b	c	d
---	---	---	---
99.

a	b	c	d
---	---	---	---
100.

a	b	c	d
---	---	---	---
101.

a	b	c	d
---	---	---	---
102.

a	b	c	d
---	---	---	---
103.

a	b	c	d
---	---	---	---
104.

a	b	c	d
---	---	---	---
105.

a	b	c	d
---	---	---	---



Prueba de Evaluación
CURSO PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN RESTAURACIÓN
(COVID-19)

106.

a	b	c	d
a	b	c	d
a	b	c	d
a	b	c	d

110.

a	b	c	d
a	b	c	d
a	b	c	d
a	b	c	d

114.

a	b	c	d
a	b	c	d



1. Cuando hablamos de restauración, nos referimos a:

- a) Cada uno de los establecimientos que se ocupan de proporcionar a los viajeros, tanto de dentro como fuera del país y a los residentes, servicios de alimentación y bebida.
- b) Una definición amplia que engloba a los restaurantes, bares y cafeterías.
- c) Aquellos bares, restaurantes y cafeterías que dan unos servicios y productos tradicionales, así como a los establecimientos que han surgido no hace tanto tiempo, como restaurantes de neo-restauración.
- d) **Todas las opciones anteriores son correctas.**

2. Cuando hablamos que aquellos establecimientos de una categoría inferior, ya que vienen en crecimiento desde 1992, en relación a los de categoría superior.

- a) Bares.
- b) **Cafeterías.**
- c) Restaurantes.
- d) Ninguna de las opciones anteriores es correcta.

3. Según el Real Decreto, se define restaurante como: *“aquellos establecimientos, cualquiera que sea su denominación, que sirvan al público, mediante precio, comidas y bebidas, para ser consumidas en el mismo local.”*

- a) **Verdadero.**
- b) Falso.

4. El lugar en el que se limpian y guaran los utensilios utilizados en la cocina son:

- a) Fregadores de vajilla.
- b) Cuarto frío.
- c) Plonge.
- d) Bodega.

5. El restaurante debe tener unas características concretas:

- a) Debe ser acogedor.
- b) Tener ventilación.
- c) Poco ruido y mucho espacio.
- d) Todas las opciones anteriores son correctas.

6. El departamento de sala o comedor es el responsable de la acogida, recepción y servicio a los clientes del restaurante, así como tomar las reservas.

- a) Verdadero.
- b) Falso.

7. Aquellas aptitudes que son adquiridas mediante el estudio y el trabajo, siendo imprescindibles el nivel medio de estudios e idiomas son:

- a) Aptitudes profesionales.
- b) Aptitudes intelectuales.

- c) Aptitudes de conocimiento.
- d) Aptitudes jerárquicas.

8. El concepto de restauración comenzó a utilizarse:

- a) En los años 80.
- b) En los años 60.
- c) En los años 70.
- d) En los años 50.

9. Los restaurantes pueden clasificarse en:

- a) Administración y contabilidad.
- b) Compras y almacenamiento.
- c) Cocina y comedor.
- d) Todas las opciones anteriores son correctas.

10. Las aptitudes que destacan en la deontología de la profesión son:

- a) Físicas.
- b) Intelectuales.
- c) Profesionales.
- d) Todas las opciones anteriores son correctas.

11. Las mamparas de metacrilato, la principal función que tiene es:

- a) Actuar de protector para los clientes frente a posibles contagios.
- b) Aislar a los comensales del resto.
- c) Aislar a los comensales también de su compañero.
- d) **Todas las opciones anteriores son correctas.**

12. Las mesas auxiliares, son utilizadas por el personal de sala sobretodo en el servicio que se presta en el comedor, utilizándolo frecuentemente para emplatar cada comida de los comensales, trinchar carnes, flambea platos y postres, etc.

- a) **Verdadero.**
- b) Falso.

13. Los aparadores, se utilizan también como mesa de trabajo, sirviendo como mesa auxiliar para el personal del servicio, son utilizados para apoyo de cubertería, mantelería, vajilla, etc...

- a) **Verdadero.**
- b) Falso.

14. Respecto a las medidas preventivas en almacén, se debe:

- a) Revisar el estado y caducidad de los alimentos que se quedaron almacenados ante del cierre, así como comprobar que los congelados se

han mantenido a la temperatura adecuada y no presentan descongelaciones parciales.

- b) Planificar la recepción de los proveedores, realizando el control de limpieza de los alimentos tras la recepción
- c) Mantenerlo ordenador y con ausencia de enseres ajenos.
- d) Todas las opciones anteriores son correctas.

15. En cocina hay que tomar unas medidas preventivas frente al Covid-19 en relación al mantenimiento y limpieza del lavavajillas, teniéndolo que poner a la temperatura de:

- a) 80°C
- b) 85°C
- c) 75°C
- d) No es necesario ponerlo a una temperatura concreta, basta con temperaturas altas.

16. En las medidas preventivas en aseos, se debe:

- a) Revisar al menos de manera diaria o en cada turno, el funcionamiento de dispensadores de jabón y la dotación de gel desinfectante y papel desechable.
- b) Las papeleras tendrán que tener tapa accionada de pedal.

c) La ocupación máxima de los aseos por los clientes será de una persona, salvo en aquellos supuestos de personas que puedan necesitar asistencia, que necesiten de otra persona para ayudarse.

d) Todas las opciones anteriores son correctas.

17. Por biocida entendemos...

a) Aquellas sustancias químicas o mezclas cuya finalidad es eliminar cualquier plaga.

b) Aquellas sustancias químicas o sus mezclas cuya finalidad es destruir, contrarrestar o neutralizar cualquier organismo nocivo, impidiendo su acción o ejerciendo sobre él un efecto de control de otro tipo.

c) Aquellas mezclas de sustancias desinfectantes que acaban con bacterias.

d) Todas las opciones anteriores son correctas.

18. Respecto a la eficacia virucida de los productos, el TP2 está indicado para...

a) Uso de superficies y áreas en el ámbito ambiental.

b) Uso de la industria alimentaria.

c) Uso de eliminación de plagas.

d) Uso en la higiene humana.

19. Además de la eficacia de los virucidas, podemos diferenciar los usuarios a los que va dirigido, que son:

- a) Público en general.
- b) Personal profesional.
- c) Público profesional especializado.
- d) Todas las opciones anteriores son correctas.

20. El uso del ozono en la desinfección del aire y superficies frente al Covid-19 se desaconseja por:

- a) No estar dentro de la lista oficial de virucidas del Ministerio de Sanidad.
- b) Es peligroso para la salud siendo necesario para su aplicación la utilización de equipos de protección individual adecuados y un control de los valores límites profesionales.
- c) Porque aún no hay constancia de su eficacia.
- d) Todas las opciones anteriores son correctas.

21. La frecuencia que debe haber en limpieza y desinfección, debe ser:

- a) Antes de iniciar la actividad por primera vez.
- b) Limpieza y desinfección diaria.
- c) Limpieza y desinfección adicional.
- d) Todas las opciones anteriores son correctas.

22. Las principales funciones que tiene la atención al cliente es:

- a) Lograr que nuestro lugar de trabajo esté lleno.
- b) Asegurar la fidelidad de los clientes.
- c) **Lograr clientes satisfechos y asegurar la fidelidad de los clientes.**
- d) Servir a nuestros clientes.

23. Los fallos de gestión y que originan un mal servicio cara a cara son:

- a) Ausencia de motivación.
- b) Mala selección del personal.
- c) No tener buen trato con el equipo de trabajo.
- d) **La opción A y B son las correctas.**

24. La clasificación de objeciones que podemos diferenciar son:

- a) Psicológicas.
- b) Sociales.
- c) Lógicas.
- d) **La opción A y C son las correctas.**

25. Mirar a los ojos al cliente produce una sensación de contacto y verdadero.

El contacto visual ayuda a establecer una comunicación auténtica.

- a) **Verdadero.**

b) Falso.

26. Los clientes que son de carácter inquieto, que no permanecen mucho tiempo en su sitio, son:

a) Clientes tímidos.

b) Clientes itinerantes.

c) Clientes curiosos.

d) Clientes mundanos.

27. No se debe considerar clientela aquella que vaya al restaurante, sino al personal que trabaja en el restaurante.

a) Verdadero.

b) Falso.

28. Los clientes que podemos encontrar en referencia a clientela son:

a) Clientela interna.

b) Clientela compartida.

c) Clientela interna y externa.

d) Clientela proveedora.

29. En las situaciones de las reclamaciones y resoluciones de ellas, si el cliente no tiene razón, debemos...

- a) Intentar mostrar empatía aunque estemos en desacuerdo, seguidamente romperemos su reclamación cuando se vaya.
- b) Expresar conformidad y darle la razón directamente.
- c) Poner mucho cuidado en no recriminarle por su equivocación, ni de manera directa ni indirecta.
- d) Ninguna de las opciones anteriores son correctas.

30. Con las normas de protocolo, lo que se pretende es evitar posibles desagrazios, fundamentalmente en celebraciones con un cierto carácter formal.

- a) Verdadero.
- b) Falso.

31. La carta de platos y platos combinados, así como la de vinos deberá ser ofrecida al cliente...

- a) En aquellos casos en los que solamente te lo pidan.
- b) De manera conjunta, en el momento en que éste solicite los servicios.
- c) Una vez hayan escogido que beber se reparten las cartas de los platos.
- d) Ninguna de las opciones anteriores son correctas.

32. En el momento del servicio de vino, hay que tener en cuenta:

- a) El servicio que se da y la temperatura.
- b) El descorche.
- c) Observar cómo deben ser los vasos.
- d) **Todas las opciones anteriores son correctas.**

33. Aquel tipo de emplatado que sale de cocina en fuentes y se utiliza inminentemente para el servicio de banquetes o para menús concertados, es...

- a) Emplatado de mesa auxiliar.
- b) Emplatado normal.
- c) **Emplatado de fuente al plato.**
- d) Emplatado de guerindón.

34. El servicio en barra, se caracteriza frente al del comedor, por su rapidez. Por lo general, los clientes que se decantan por este servicio, lo hacen para ser servidos de prisa, tanto en las bebidas como en los platos.

- a) **Verdadero.**
- b) Falso.

35. La puesta a punto, es una de las operaciones primordiales en las empresas de restauración, la cual facilita el servicio.

- a) **Verdadero.**

b) Falso.

36. Algunas de las pautas para la elaboración de cócteles son...

a) Ser preparados en el momento en que van a ser servidos.

b) Recordar en todo momento cuál es el medio para la elaboración del cóctel.

c) No olvidar la presentación de cóctel.

d) **Todas las opciones anteriores son correctas.**

37. Aquel servicio de emplatado que reúne como ventajas, agilizar el servicio, el hecho de que se necesita menos personal y por último que se evita la manipulación excesiva de alimentos es:

a) **Servicio emplatado.**

b) Servicio de fuente al plato.

c) Servicio en mesa auxiliar.

d) Servicio bandeja.

38. La mise en place, es una de las operaciones primordiales en las empresas de restauración, lo cual facilita el servicio. Resultando incluso, más importante en la barra que en la sala.

a) **Verdadero.**

b) Falso.

39. En el personal de un restaurante o bar, la uniformidad no es únicamente un protocolo de apariencia, sino que en ella se permiten adecuar los sistemas de protección y seguridad alimentaria.

a) Verdadero.

b) Falso.

40. Aquellos buffets que se suelen disponer en pequeñas pilas, perfectamente clasificados con el fin de agilizar el servicio son:

a) Buffet fijo.

b) Buffet móvil.

c) Buffet transportable.

d) Ninguna de las opciones anteriores son correctas.

41. Ante la nueva situación del Covid-19 frente a la exposición de los platos calientes en el buffet, posiblemente se cocinen delante del cliente o ya se encuentren expuestos de manera individual.

a) Verdadero.

b) Falso.

42. En el buffet, la disposición de la cristalería se realiza:

a) En orden de derecha a izquierda.

b) Primero la copa de vino blanco y después la de vino tinto, agua, cava y licor.

c) Colocando las copas a partir del cuchillo trincherero.

d) **Todas las opciones anteriores son correctas.**

43. Aquellas mesas que se hacen con doble tablero, haciéndolos terminar en media luna y donde el servicio comenzará por el invitado de honor y seguidamente de derecha a izquierda ambos lados, se llama...

a) **Mesa imperial.**

b) Mesa en T.

c) Mesa en U.

d) Mesa en Ojo de llave.

44. La mesa en banquete a la americana, se suele hacer con una mesa rectangular para la presidencia y el resto de las mesas redondas.

a) **Verdadero.**

b) Falso.

45. El buffet, nunca debe ser una oferta de improvisación sino todo lo contrario, en estructura, montaje, decoración, situación de platos, etc.

a) **Verdadero.**

b) Falso.

46. Aquellas mesas que se utilizan para banquetes con un gran número de comensales, se suele hacer con tableros rectangulares y redondos.

a) Verdadero.

b) Falso.

47. Tanto este tipo de mesa como la imperial son propias para banquetes de autoridades oficiales, siempre y cuando el número de comensales sea pequeño.

a) Mesa en peine.

b) Mesa imperial.

c) Mesa en i.

d) Banquete en forma de espiga.

48. En cuanto a las medidas de higiene personal, frente al Covid-19, algunas serán:

a) Realizar una higiene de manos frecuente y en aquellos puestos de trabajo donde no sea posible acceder al lavabo, se tendrá que tener gel o solución alcohólica.

b) Se debe evitar el contacto estrecho y mantener una distancia de más de un metro con las personas.

c) Es importante cubrirse la boca y la nariz con pañuelos desechables al toser.

d) Todas las opciones anteriores son correctas.

49. En relación al servicio al cliente frente al Covid-19. Si el producto se encuentra expuesto directamente al cliente sin envasar, se deberá proteger en vitrinas, plástico, cristal, metacrilato o cualquier otro material que garantice su higiene.

a) Verdadero.

b) Falso.

50. A la hora de desinfectar un dispositivo móvil, no se debe utilizar nunca:

a) Alcohol sin diluir o gel desinfectante.

b) Limpiador de vidrios, baños o cocinas.

c) Toallas desmaquillantes o de papel.

d) Todas las opciones anteriores son correctas.

51. Aquellas mascarillas que están diseñadas para filtrar el aire exhalado son:

a) Mascarillas quirúrgicas.

b) Mascarillas higiénicas.

c) Mascarillas EPI.

d) Mascarillas alérgicas.

52. Aquellos guantes que son de material sintético, apto para la manipulación de alimentos e instrumental, muy tolerantes a productos químicos son:

a) De látex.

b) De tela.

c) De nitrilo.

d) De vinilo.

53. En relación a las medidas de abastecimiento en situación de pandemia, debemos tener en cuenta:

a) Mantener en todo momento el inventario actualizado, recopilar información de proveedores sobre la capacidad de suministro.

b) Asegurar una rápida reposición de productos en los establecimientos.

c) Llevar a cabo una pausa a lo largo de la jornada, para proceder a tareas de mantenimiento, limpieza y reposición.

d) Todas las opciones anteriores son correctas.

54. En las situaciones de comida para llevar, cuando se atiende a más de un cliente de manera individual, se señalará de manera clara la distancia de seguridad interpersonal, con marcas en el suelo o uso de balizas, cartelaria...

a) Verdadero.

b) Falso.

55. El plan de contingencia, es un procedimiento detallado que tiene por objeto analizar, estudiar y desarrollar las medidas preventivas a adoptar para asegurar la continuidad de una empresa ante una situación de crisis .

a) Verdadero.

b) Falso.

56. En la relación a la protección de los trabajadores, las empresas deberán proceder a paralizar la actividad laboral en caso de que exista un riesgo de contagio por coronavirus en el lugar de trabajo.

a) Verdadero.

b) Falso.

57. La higiene de manos es la medida principal de prevención y control de la infección.

a) Verdadero.

b) Falso.

58. La información y la formación son fundamentales para poder implantar medidas organizativas, de higiene y técnicas entre el personal trabajador en una situación tan particular como puede ser una pandemia.

a) Verdadero.

b) Falso.

59. En el trabajo, hay que asegurar la distancia interpersonal en las zonas comunes y deben evitarse aglomeraciones de personal en estos puntos.

a) Verdadero.

b) Falso.

60. Las medidas preventivas en la recepción de clientes que podemos encontrar son:

- a) La desinfección del calzado.
- b) Ubicación del cliente.
- c) Desinfección de manos de los clientes.
- d) La opción A y B son las correctas.

61. Los elementos auxiliares del servicio, se deberán mantener en lugares cerrados y alejados del paso de clientes y trabajadores.

- a) Verdadero.
- b) Falso.

62. Para evitar contaminaciones, se procurará fomentar el pago con tarjeta u otros medios que no supongan un contacto físico, evitando así el uso de dinero en efectivo.

- a) Verdadero.
- b) Falso.

63. Las mantelerías, servilletas y ropa de uso en el comedor, se lavarán a:

- a) Más de 85°C.
- b) Menos de 60°C.
- c) Más de 60°C.

d) Menos de 75°C.

64. En el buffet, mientras dure el estado de alarma, sería recomendable que haya el menor movimiento de los clientes por el comedor.

a) Verdadero.

b) Falso.

65. En el servicio en terraza, se limita el aforo desde el 30 de Mayo a:

a) Un 80%.

b) Un 50%.

c) Un 55%.

d) Un 75%.

66. En referencia a la gestión del material reutilizable, los envases y embalajes una vez higienizados, deberán almacenarse de manera adecuada para así garantizar la protección frente a la contaminación y siempre separados de los que no lo estén.

a) Verdadero.

b) Falso.

67. Una alergia es una respuesta exagerada del sistema inmunológico ante una sustancia que en realidad no supone una amenaza para la salud.

a) Verdadero.

b) Falso.

68. Una intolerancia alimentaria es:

a) Una erupción en la piel como puede ser urticaria o picazón.

b) Un trastorno producido por la incapacidad del cuerpo para digerir sustancias que forman parte de los alimentos.

c) Síntomas producidos por la ingesta de cualquier tipo de alimento que rechaza tu cuerpo.

d) Todas las opciones anteriores son correctas.

69. El plan de control de alérgenos es un documento en el que se indican y describen todas las acciones que un establecimiento lleva a cabo para garantizar que los productos están libres de alérgenos que no se encuentran en ellos de manera natural.

a) Verdadero.

b) Falso.

70. El plan de control de alérgenos consiste en:

a) 3 fases.

b) 5 fases.

c) 4 fases.

d) No existen fases delimitadas.

71. En las medidas a seguir en cuanto a los primeros auxilios en casos de reacciones alérgicas podemos diferenciar entre:

a) Llamar a los servicios de emergencia y calmar a la persona afectada.

b) Proporcionar agua.

c) Aplicar adrenalina inyectable como último paso.

d) Todas las opciones anteriores son correctas.

72. Por calidad, comprendemos, al conjunto de propiedades y características de un producto, proceso o servicio que le confieren aptitud para satisfacer las necesidades para las que fue concebido.

a) Verdadero.

b) Falso.

73. La calidad en restauración, viene dada por aspectos como:

a) Productos.

b) Servicios.

c) Procesos.

d) Todas las opciones anteriores son correctas.

74. El control de calidad consiste en:

- a) Inspeccionar uno a uno, todos los productos acabados, para asegurarse de que cumplieran los niveles de calidad exigida.
- b) Realizar inspecciones en distintas fases del proceso de producción, para asegurarse de que cada una de las partes del proceso se realiza correctamente.
- c) Prevenir y anticiparse a los problemas que puedan surgir durante la producción.
- d) Llevar a cabo una mejora continua del producto.

75. El aseguramiento de la calidad consiste en:

- a) Prevenir y anticiparse a los problemas que puedan surgir durante la producción.
- b) Revisar cada producto con la intención de llevar una mejora constante en el servicio y evitar alimentos cruzados.
- c) Implicar a todos los elementos y agentes de la empresa, centrándose en los clientes.
- d) Ninguna de las opciones anteriores es correcta.

76. Los criterios que intervienen en la evaluación de la calidad son:

- a) Agentes facilitadores.
- b) Resultados.
- c) Análisis del proceso.

d) La opción A y B son las correctas.

77. El proceso de certificación de la calidad, consta de:

- a) Una vista preliminar de la entidad certificadora.
- b) Solicitud de la certificación a la entidad certificadora, auditoría e inscripción del establecimiento en el registro de la entidad que certifica.
- c) Concesión o denegación de la certificación y auditorías de seguimiento.
- d) Todas las opciones anteriores son correctas.

78. Una auditoría es un examen exhaustivo a la empresa solicitante de la certificación llevada a cabo por la empresa que certifica.

- a) Verdadero.
- b) Falso.

79. Un sistema de calidad es un conjunto integrado de acciones destinadas a organizar una empresa y administrar los procesos necesarios para alcanzar los objetivos previstos en materia de calidad.

- a) Verdadero.
- b) Falso.

80. En los sistemas de gestión de calidad, las condiciones vienen marcadas por unos factores como:

- a) El liderazgo y el tiempo.
- b) La comunicación.
- c) La formación del personal.
- d) **Todas las opciones anteriores son correctas.**

81. En la implantación de sistemas de gestión de la calidad, el momento en el que se realizó una primera evaluación y se implementan medidas para medir y verificar el desarrollo de los procesos y su impacto en los objetivos establecidos, pertenece a la fase:

- a) De planificación.
- b) Preliminar.
- c) **De evaluación del sistema.**
- d) De evaluación inicial.

82. La norma que pretende mejorar el modo en que opera la empresa mediante un enfoque basado en procesos es:

- a) **La norma ISO 9001 de gestión de calidad.**
- b) La norma ISO 14001 de gestión del medio ambiente.
- c) La norma ISO 9001 como sistema de control integrado.
- d) La norma ISO 14001 y 9001 de gestión alimentaria.

83. La norma ISO 22001 de gestión alimentaria, debe garantizar la salubridad de los alimentos que se sirven a los clientes mediante la implantación de un adecuado sistema de autocontrol.

a) Verdadero.

b) Falso.

84. La seguridad e higiene alimentarias son elementos básicos para el ámbito de la restauración, ya que una mala gestión en estos aspectos podría acarrear graves consecuencias en la salud de los clientes del establecimiento.

a) Verdadero.

b) Falso.

85. La seguridad alimentaria consiste en una serie de acciones que hacen imposible el acceso a todas las personas a suficientes alimentos inocuos y nutritivos para satisfacer sus necesidades y preferencias.

a) Verdadero.

b) Falso.

86. Por el concepto de higiene alimentaria entendemos todas las condiciones y medidas necesarias para garantizar la inocuidad y valor nutritivo de los alimentos en todas las fases de la cadena alimentaria.

a) Verdadero.

b) Falso.

87. Las buenas prácticas de higiene alimentaria abarca una serie de medidas que se clasifican en:

- a) Buenas prácticas en la higiene personal y manipulación de alimentos.
- b) Buenas prácticas en las operaciones de limpieza, desinfección, mantenimiento y control de alérgenos.
- c) Buenas prácticas en recogida y eliminación de residuos.
- d) **Todas las opciones anteriores son correctas.**

88. La importancia de aplicar las buenas prácticas de higiene alimentaria radica en los peligros que pueden darse si los alimentos no se tratan adecuadamente.

- a) **Verdadero.**
- b) Falso.

89. En los agentes causantes de contaminación, aquella categoría donde se incluyen todas las sustancias tóxicas que pueden acabar en los alimentos son:

- a) Agentes físicos.
- b) **Agentes químicos.**
- c) Agentes biológicos.
- d) Agentes contaminantes.

90. Aquellas intoxicaciones que son producidas por la ingesta de agentes bióticos presentes en los alimentos y toxinas generadas por ellos, podemos decir que son:

- a) Infecciones alimentarias.
- b) Intoxicaciones alimentarias.
- c) **Toxiinfecciones alimentarias.**
- d) Ninguna de las anteriores es correcta.

91. El APPCC, se trata de un sistema personalizado para cada empresa que analiza los puntos peligrosos en los procesos que llevan a cabo e incluye medidas para prevenir futuros problemas.

- a) **Verdadero.**
- b) Falso.

92. El plan de formación es el documento en el que se detallan todas las acciones destinadas a que los manipuladores de alimentos adquieran los conocimientos de higiene alimentaria necesarios para desempeñar su trabajo.

- a) **Verdadero.**
- b) Falso.

93. El plan de formación debe incluir:

- a) Conocimientos básicos de higiene alimentaria.

- b) Conocimientos específicos para cada puesto de trabajo y sobre malas prácticas.
- c) Conocimientos sobre sistemas de autocontrol.
- d) **Todas las opciones anteriores son correctas.**

94. En las operaciones y procesos de producción, se detallan específicamente los procesos a los que se someten los alimentos.

- a) **Verdadero.**
- b) Falso.

95. El plan de limpieza y desinfección, debe constar de:

- a) Actividad de la empresa y operaciones o procesos de producción.
- b) Frecuencia de uso de las instalaciones y alimentos manipulados.
- c) Operaciones de limpieza y peligros o niveles de riesgo.
- d) **Todas las opciones anteriores son correctas.**

96. Las fichas técnicas de seguridad son documentos en los que se incluye toda la información necesaria para utilizar los productos de manera segura.

- a) **Verdadero.**
- b) Falso.

97. En el mantenimiento en restauración, aquel que incluye las medidas destinadas a reparar el daño que haya podido sufrir cualquiera de los elementos del lugar de trabajo, se denomina:

- a) Mantenimiento preventivo.
- b) Mantenimiento generalizado.
- c) **Mantenimiento correctivo.**
- d) Mantenimiento direccional.

98. En el ámbito de la restauración, podemos encontrar dos grandes grupos de plagas:

- a) **Artrópodos y roedores.**
- b) Artrópodos y babosas.
- c) Roedores y larvas.
- d) Ninguna de las opciones anteriores es correcta.

99. El proceso de desinsectación consiste en:

- a) Eliminar microorganismos de las zonas afectadas.
- b) **Aplicar productos o trampas para eliminar insectos del local afectado.**
- c) Usar trampas y productos para eliminar o controlar la cantidad de roedores en el lugar afectado.
- d) Ninguna de las opciones anteriores es correcta.

100. Los puntos que deben figurar en la hoja de registro en la recepción de una materia se encuentra:

- a) Identificación del producto.
- b) Temperatura interior del vehículo.
- c) Temperatura del género en cuestión.
- d) **Todas las opciones anteriores son correctas.**

101. La zona de recepción, es el lugar destinado a recibir la materia prima suministrada por los proveedores externos.

- a) **Verdadero.**
- b) Falso.

102. El emplazamiento donde se realizan labores auxiliares como limpieza de ciertas hortalizas suministradas o incluso, operaciones de lavado de los recipientes plásticos de almacenamiento de géneros, se denomina:

- a) Zona de desembalaje.
- b) **Pequeño cuarto frío para la recepción.**
- c) Despacho.
- d) Ninguna de las opciones anteriores son correctas.

103. En el etiquetado de alimentos, debe aparecer:

- a) Tipo de producto y peso.

- b) Fecha de recepción,
- c) Fecha de consumo preferente.
- d) Todas las opciones anteriores son correctas.

104. El propósito que tiene la cadena de frío es, no romperla ni saltarla, ya que si lo rompe, se vería perjudicado todo el proceso y afectaría perjudicialmente a la calidad del alimento.

- a) Verdadero.
- b) Falso.

105. El vehículo refrigerante o refrigerado es...

- a) Un vehículo con caja cerrada y paredes, suelo y techo aislante.
- b) Un vehículo isotérmico con una fuente de frío incorporada, tales como un depósito de hielo seco.
- c) Un vehículo con la peculiaridad de que no deja entrar ningún tipo de temperatura del exterior.
- d) Un vehículo frigorífico con una fuente de frío mecánica.

106. Aquel vale que incluye (materia prima, departamento que recibe, fecha y observaciones) es:

- a) Registro de salida.
- b) Registro de entrada.

- c) Registro de mercancía.
- d) Ninguna de las opciones anteriores es correcta.

107. El almacenamiento de materias primas está orientado a minimizar el efecto de estacionalidad de ciertos productos alimentarios.

- a) Verdadero.
- b) Falso.

108. El almacén tendrá que:

- a) Ser un lugar que se mantenga limpio y desinfectado periódicamente.
- b) Un lugar con ventilación, almacenamiento y rotulación.
- c) Estar vigilado, con un sistema FIFO, sin sobrecarga y con lavamanos.
- d) Todas las opciones anteriores son correctas.

109. Las conservas y semiconservas, están indicadas como:

- a) Alimentos semi-perecederos.
- b) Alimentos no perecederos.
- c) Alimentos perecederos.
- d) Ninguna de las opciones anteriores es correcta.

110. En el almacén, además de la temperatura, tenemos que tener en cuenta la transmisión de olores de unos productos a otros para evitar su permanencia sin rotación durante mucho tiempo y sin su adecuada ventilación de olores.

a) Verdadero.

b) Falso.

111. En el proceso de merchandising hay que tener en cuenta unos aspectos como:

a) El acceso al restaurante.

b) Merchandising sensorial.

c) Puntos fríos y calientes.

d) Todas las opciones anteriores son correctas.

112. En el momento que se decide diseñar una carta hay que tener en cuenta una serie de normas:

a) Desde el punto de vista dietético.

b) Desde el punto de vista económico.

c) Desde el punto de vista de la empresa y gastronómico.

d) Todas las opciones anteriores son correctas.

113. El neuromarketing es una aplicación de principios y fundamentos de la neurociencia al mundo del marketing.

a) Verdadero.

b) Falso.

114. En el plan de marketing como herramienta de gestión, es necesario tener en cuenta:

a) La intangibilidad.

b) La inseparabilidad.

c) La heterogeneidad.

d) Todas las opciones anteriores son correctas.

115. El conjunto de atributos físicos y psicológicos que el consumidor considera que tiene un determinado bien o servicio para satisfacer sus necesidades, se entiende como:

a) Producto.

b) Servicio.

c) Ciclo del producto.

d) Demanda del cliente.