



CUADERNO DE EVALUACIÓN

CAMARERA DE PISOS

Prueba de Evaluación

CURSO CAMARERA DE PISOS

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
---	---	---	---



1. El turismo genera directa e indirectamente un aumento de la actividad económica en los lugares visitados (y más allá de los mismos), fundamentalmente debido a la demanda de bienes y servicios que deben producirse y prestarse.

- a) Verdadero.
- b) Falso.

2. Visitantes que realizan juntos un viaje y comparten los gastos vinculados con el mismo, se conoce como:

- a) Gasto turístico.
- b) Excursionistas.
- c) Grupo de viaje.
- d) Viajeros.

3. El año en el que el ritmo expansivo del turismo se quedó interrumpido debido al incremento de los precios del petróleo, la crisis económica y franquismo y la transición democrática, es:

- a) 1965.
- b) 1970.
- c) 1973.
- d) 1980.

4. Haciendo referencia a las áreas turísticas en España, se destacan:

- a) Áreas turísticas de sol y playa.

- b) Regiones y zonas turísticas.
- c) Otras áreas turísticas, como Madrid.
- d) Todas las opciones anteriores son correctas.

5. Un tipo de turismo que se realiza masivamente por todo tipo de personas, sin importar su nivel económico, se conoce como:

- a) Turismo individual.
- b) Turismo masivo.
- c) Turismo cultural.
- d) Turismo natural.

6. Un turismo que se realiza en espacios naturales, está estrechamente relacionado con el turismo rural y generalmente este tipo de actividades se realizan en un parque natural debido al interés ecológico que éstos presentan, se conoce como:

- a) Turismo individual.
- b) Turismo nuclear.
- c) Turismo activo.
- d) Turismo científico.

7. Un conjunto de componentes que incluyen recursos y atractivos, equipamiento e infraestructuras, servicios y actividades recreativas e imágenes y valores simbólicos, se conoce como producto turístico.

- a) Verdadero.

b) Falso.

8. Respecto a los productos turísticos, las compras no planificadas, en las que el consumidor, invierte poco tiempo en la búsqueda y comparación, pues son compras que se realizan de forma rutinaria, se conocen como:

- a) Producto no buscado.
- b) Producto de especialidad.
- c) Producto de conveniencia.
- d) Producto de compra esporádica.

9. La finalidad de los medios de transporte dentro del sistema turístico no es la de permitir el desplazamiento del turista, por lo que no hace que estos medios permitan tener acceso al lugar en el cual se ubican o localizan los atractivos turísticos.

- a) Verdadero.
- b) Falso.

10. Los distintos efectos que produce el turismo en la sociedad son:

- a) Efectos económicos.
- b) Efectos culturales.
- c) Efectos socioeconómicos.
- d) Todas las opciones anteriores son correctas.

11. La empresa hotelera está caracterizada por un conjunto de prestaciones de servicios claramente diferenciados que están principalmente dedicados a las actividades de alojamiento y restauración que participan individualmente en la rentabilidad de la empresa.

- a) Verdadero.
- b) Falso.

12. Los principios por los que se puede clasificar un hotel, son:

- a) El lujo, el confort de las habitaciones y la calidad de las instalaciones.
- b) Los servicios adicionales de los que dispone.
- c) La disponibilidad de los servicios básicos (baños, teléfono, televisión, etc.)
- d) Todas las opciones anteriores son correctas.

13. Hoteles funcionales, idóneos para el viajero de paso o que quiere una habitación solo para descansar y disfrutar su viaje fuera del hotel, son:

- a) Hoteles de una estrella.
- b) Hoteles de dos estrellas.
- c) Hoteles de tres estrellas.
- d) Hoteles de cuatro y cinco estrellas.

14. Aquellos establecimientos situados en las proximidades de carreteras que facilitan alojamiento en departamentos con garaje y entrada independiente para estancias de corta duración, se conocen como:

- a) Hoteles.

- b) Hoteles-apartamentos.
- c) Moteles.
- d) Hostales.

15. Es cierto que todos deben de cumplir con unas normas comunes, una de ellas es:

- a) En todos los alojamientos hoteleros es obligatoria, junto a la entrada principal, la existencia de una placa normalizada en la que debe figurar el distintivo correspondiente al grupo y categoría a la que pertenezca el establecimiento.
- b) El cliente que no abandone a dicha hora el alojamiento que ocupa se entiende que prolonga su estancia un día más.
- c) El servicio de limpieza de habitaciones debe realizarse con la frecuencia necesaria y, al menos, una vez al día.
- d) Todas las opciones anteriores son correctas.

16. Los establecimientos de alojamiento turístico, deben anunciar de forma visible que cuentan con hojas de reclamaciones a disposición de los usuarios.

- a) Verdadero.
- b) Falso.

17. Respecto al alojamiento en el hotel, la habitación de tamaño normal, con una cama de tamaño grande o dos pequeñas y que incluye los servicios básicos, es:

- a) La habitación básica.
- b) La habitación de lujo.
- c) La suite.
- d) La habitación estándar.

18. Los Hoteles miden la estancia de sus clientes por días, referido siempre al número de pernoctaciones que este realiza, además la finalización de la estancia suele ser a las 9 horas del día siguiente.

- a) Verdadero.
- b) Falso.

19. El término "ámbito de control" se utiliza para describir la cadena de autoridad en una estructura organizativa de un hotel. Aquél que usa un amplio ámbito de control requiere que cada departamento informe al director general de forma directa.

- a) Verdadero.
- b) Falso.

20. En un hotel, la persona que es el responsable de planear, presupuestar, implantar y evaluar las campañas publicitarias, así como promover al Hotel a través de los medios necesarios de difusión, es:

- a) El director.
- b) El jefe de RRHH.
- c) El director comercial.

d) El maitre.

21. La Recepción de un hotel debe estar ubicada en un lugar donde el cliente tenga fácil acceso a ella, debe ser en el propio hall de entrada, desde donde se tenga una amplia visión de la entrada principal del hotel y las partes de acceso al área habitacional(puertas, ascensores, escaleras, etc.).

a) Verdadero.

b) Falso.

22. El departamento del hotel que tiene como misión específica llevar día a día, el control del inventario de las habitaciones del hotel, procesando en el sistema todos los movimientos relativos a las reservas de habitaciones, es:

a) El departamento de recepción.

b) El departamento de reservas.

c) El departamento de pisos.

d) El departamento de mantenimiento.

23. La organización del departamento comercial debe ser ponderada teniendo en cuenta la zona geográfica en la cual se opera y la composición de la cartera de productos, buscando la combinación que mejor se adecue a sus exigencias.

a) Verdadero.

b) Falso.

24. Algunas de las acciones del departamento de mantenimiento, son:

- a) Inspección.
- b) Servicio.
- c) Corrección y reparación.
- d) Todas las opciones anteriores son correctas.

25. Indique cuál de las siguientes afirmaciones sobre el departamento de cocina es falsa:

- a) Se encarga de planificar los menús.
- b) En el momento de efectuar una compra, se tiene en cuenta la previsión de ocupación del restaurante y las reservas existentes en la cocina.
- c) El máximo responsable de la cocina no es el jefe de cocina, sino el director del hotel que se encarga de dirigir las funciones principales.
- d) La organización cuenta con un plan de limpieza en el que aparecen detallados los elementos que hay que limpiar, la frecuencia y la persona encargada de realizar dicha limpieza.

26. Uno de los departamentos que puede considerarse, en la historia del turismo, como uno de los más modernos, es:

- a) El departamento de reservas.
- b) El departamento de mantenimiento.
- c) El departamento de animación turística.
- d) El departamento comercial.

27. El departamento que se dedica a mantener las relaciones laborales y personales entre todos los empleados del negocio para optimizar los servicios y hacer las actividades lo más eficiente posible, es:

- a) El departamento de reservas.
- b) El departamento de animación turística.
- c) El departamento de recursos humanos.
- d) El departamento de pisos.

28. El departamento de seguridad se encarga de brindar seguridad a los empleados, los huéspedes y a sus pertenencias en todas las áreas del hotel.

- a) Verdadero.
- b) Falso.

29. El departamento responsable de la limpieza de las habitaciones y de todas las áreas públicas del hotel, del servicio de lavandería y tintorería, de la lencería, de los servicios de ayuda de cámara, etc., es:

- a) El departamento de reservas.
- b) El departamento de animación turística.
- c) El departamento de recursos humanos.
- d) El departamento de pisos.

30. En un hotel pueden existir otro tipo de departamentos, como pueden ser el de conserjería, el de telefonía, el de compras y almacenes o el de relaciones públicas.

- a) Verdadero.

b) Falso.

31. El departamento de pisos es uno de los más importantes dentro del establecimiento hotelero, por el volumen de trabajo que desarrolla y por las funciones que desempeña. Se encarga de la limpieza y conservación de las instalaciones del hotel (habitaciones, salones, restaurante, etc.).

a) Verdadero.

b) Falso.

32. Algunos de los objetivos del departamento de pisos son:

a) La atención al cliente y la limpieza.

b) El mantenimiento.

c) La dotación y la calidad.

d) Todas las opciones anteriores son correctas.

33. Respecto a las actividades del departamento de pisos, hay que destacar que las actividades cumplen únicamente funciones de producción.

a) Verdadero.

b) Falso.

34. Dentro del departamento de pisos, aquellas zonas fuera de las habitaciones utilizadas exclusivamente por el cliente, por las que el personal no puede transitar si no es durante el servicio y debidamente uniformadas, son:

- a) Las habitaciones.
- b) Las zonas internas.
- c) Las zonas nobles.
- d) Las zonas externas.

35. Para conseguir uno de sus objetivos, el buen estado de las instalaciones y el equipamiento, el departamento de la gobernanta y el de servicios técnicos o de mantenimiento deben trabajar conjuntamente para que el proceso de detección de una avería y el arreglo de la misma sea lo más rápido posible y el cliente no sufra los inconvenientes.

- a) Verdadero.
- b) Falso.

36. El departamento de pisos debe tener relación con:

- a) Departamento de Recepción y departamento de Mantenimiento.
- b) Departamento de Cocina y administración.
- c) Departamento de Seguridad, departamento de Comercial, y departamento de Lavandería.
- d) Todas las opciones anteriores son correctas.

37. La hoja de control de pisos facilita el trabajo a la camarera que debe ir rellenándola conforme vaya haciendo las habitaciones, evitando así posibles olvidos. La hoja de control debidamente cumplimentada la entregará a la gobernanta al terminar su jornada de trabajo.

- a) Verdadero.

b) Falso.

38. Indique cuál de las siguientes afirmaciones es falsa.

- a) La gobernanta es la encargada, dentro del departamento de pisos, de gestionar y organizar los recursos materiales que se necesitan en él.
- b) Las camareras tendrán en una pequeña habitación (mínimo una por planta), denominada "office", un stock de productos de limpieza y demás materiales.
- c) Es misión de la camarera de pisos la selección y control de los materiales que se utilizan en su departamento.
- d) Diariamente, la camarera de pisos reflejará en un inventario todo el material que se encuentra en el office (lencería, productos de limpieza, etc.).

39. Las tareas principales de la camarera de pisos son:

- a) Limpieza de las habitaciones y Cambio de ropa.
- b) Reposición de los artículos y Limpieza d zonas nobles y otras áreas.
- c) La cobertura y Seguridad.
- d) Todas las opciones anteriores son correctas.

40. Respecto a los horarios de la camarera de pisos, indica cuál de las siguientes afirmaciones es correcta.

- a) Cada empleado dispondrá de tres días libres de descanso a la semana.
- b) Los empleados trabajarán 10 horas al día.

- c) Los turnos de trabajo suelen ser de 7 a 15 horas y de 15 a 23 horas, no existiendo el turno de noche.
- d) Para una misma persona, entre el comienzo de un turno y el siguiente debe haber un tiempo mínimo de 30 horas.

41. El montaje del carro dependerá del volumen y de la clase de dormitorios que se tengan que limpiar. Respecto a la colocación de artículos, se deben seguir los mismos criterios que para los armarios del office.

- a) Verdadero.
- b) Falso.

42. La periodicidad de la limpieza de habitaciones debe hacerse:

- a) Cada dos días.
- b) Cada tres días.
- c) Cada día.
- d) Cada semana.

43. Para la limpieza de las habitaciones suite, las camareras de pisos disponen de:

- a) 20 minutos.
- b) 30 minutos.
- c) 40 minutos.
- d) 60 minutos.

44. En cuanto a la prioridad de la limpieza de habitaciones, en último lugar se limpian:

- a) Las habitaciones vacías y por hacer.
- b) Habitaciones desocupadas cuyos huéspedes no las desocupan ese día.
- c) Las habitaciones ocupadas que los huéspedes desocuparán ese día.
- d) Las habitaciones ocupadas que tienen preferencia.

45. Las sábanas en los hoteles se cambian siempre en las habitaciones de salida, es decir, en aquellas en las que el cliente se marcha y hay que preparar la habitación para la llegada de un nuevo inquilino.

- a) Verdadero.
- b) Falso.

46. Los factores que influyen en el número de habitaciones que se pueden limpiar en un turno son:

- a) El tipo de tamaño de las habitaciones y el equipamiento y enseres.
- b) La categoría del establecimiento y La ubicación del alojamiento.
- c) La distribución del establecimiento, Los equipos y materiales de limpieza y Las costumbres de los clientes.
- d) Todas las opciones anteriores son correctas.

47. El primer paso para la realización correcta de una cama es:

- a) Asegurarse de que el colchón no tenga tierra, polvo u otros residuos.
- b) Retirar todo lo que haya encima de la cama.

- c) Colocar la sábana bajera.
- d) Colocar la primera de las dos sábanas planas

48. Respecto a la limpieza de baños y aseos, indique cuál de las siguientes afirmaciones es correcta.

- a) Se comienza por abrir ventanas, si las hay, para ventilar el baño.
- b) A continuación se retiran las toallas sucias y se vaciarán las papeleras y ceniceros.
- c) Para limpiar los lavabos se usará, preferentemente, un detergente cremoso, aclarando a continuación y secando bien para que no queden marcas de agua.
- d) Todas las opciones anteriores son correctas.

49. La reposición de los artículos de acogida consumibles no debe hacerse con la misma frecuencia que el servicio de limpieza, según lo establecido en la norma.

- a) Verdadero.
- b) Falso.

50. La gobernanta definirá un sistema documentado que prevea diferentes modalidades de limpieza en función de la utilización de las zonas comunes y detalle las tareas correspondientes y los turnos de referencia necesarios.

- a) Verdadero.
- b) Falso.

51. Un tipo de suelo cuyo mayor inconveniente es que la suciedad se adhiere con mucha facilidad a ellos, es:

- a) Suelo duro.
- b) Suelo medio.
- c) Suelo blando.
- d) Todas las opciones anteriores son correctas.

52. La camarera de pisos debe tener en cuenta el tipo de suelo para llevar a cabo su limpieza de la manera más adecuada. Estos suelos pueden ser duros, medios o blandos.

- a) Verdadero.
- b) Falso.

53. En cuanto a la limpieza de cristales, indica cuál de las siguientes opciones es correcta.

- a) No frotar nunca con un trapo seco porque podría rayarse el cristal.
- b) No limpiar cuando hay hielo, porque el cristal se debilita.
- c) Si la temperatura exterior es baja, añadir al agua una pequeña cantidad de alcohol metílico o aguarrás, para impedir que se hiele sobre el cristal.
- d) Todas las opciones anteriores son correctas.

54. Las diferentes labores a realizar en el departamento de lavandería, son:

- a) Conservación, lavado, planchado y arreglo de toda la ropa del alojamiento.

- b) Proporcionar a todos los departamentos y subdepartamentos del alojamiento la ropa necesaria para poder realizar sus trabajos y actividades.
- c) Ofrecer un servicio de ropa de clientes, siempre teniendo en cuenta el tratamiento solicitado para la ropa que aporta el cliente.
- d) Todas las opciones anteriores son correctas.

55. En cuanto al lavado de las prendas del cliente, la recogida y entrega de prendas se realizará directamente en la habitación, excepto en los hoteles vacacionales de 2 y 1 estrella.

- a) Verdadero.
- b) Falso.

56. Indique en qué tipo de barrido el polvo puede volver a la atmósfera y depositarse nuevamente en el suelo.

- a) El barrido húmedo.
- b) El barrido seco.
- c) El barrido húmedo y seco.
- d) En ningún tipo de barrido el polvo se deposita de nuevo en el suelo.

57. Un método de limpieza que consiste en la pulverización sobre el suelo de una emulsión a base de solventes con efectos limpiadores y abrillantadores, sobre los que luego se pasa la máquina para secar y pulir, es:

- a) El barrido húmedo.

- b) El fregado.
- c) El método spray.
- d) El barrido en seco.

58. Para la limpieza de muebles de metal no deben utilizarse productos abrasivos si disolventes, pues la mayoría de los metales suelen tratarse con un barniz especial o laca que podría resultar dañado con estos productos.

- a) Verdadero.
- b) Falso.

59. Para limpiar los muebles tapizados (sillones, sofás...) no debe pasarse regularmente la aspiradora por su superficie.

- a) Verdadero.
- b) Falso.

60. Respecto al reglamento obligatorio para la camarera de pisos, cualquier ausencia debe reportarse con suficiente antelación para poder tomar las medidas oportunas para cubrir el servicio.

- a) Verdadero.
- b) Falso.

61. La decoración propone una serie de posibilidades para alegrar, ordenar y organizar el hogar o espacio de trabajo

- a) Verdadero.
- b) Falso.

62. Indique en qué época en España se tiene interés por la decoración.

- a) En el siglo XIV
- b) En el siglo XV
- c) En el siglo XIX
- d) En el siglo XX

63. El primer paso de la idea decorativa, es:

- a) Crear una propuesta detallada, que permitirá adecuar los costos y materiales en función del ambiente y las posibilidades del cliente.
- b) Tomar las medidas de cada una de las partes comprometidas en la nueva decoración.
- c) Preparar uno o más bosquejos de cómo se verá el espacio.
- d) Ninguna de las opciones anteriores son correctas.

64. Hay muchas variables por lo que no hay dos hoteles iguales, por eso no existe una decoración ideal homogénea para todos, sino que cada hotel presenta su propia imagen y personalidad.

- a) Verdadero.
- b) Falso.

65. Unos aspectos fundamentales que debe tener una habitación de hotel para que su decoración sea idónea, son:

- a) Tipo de cliente que acoge, Color y alegría.
- b) Luminosidad y amplitud, Fantasía y romanticismo.
- c) Armonía, Comodidad y funcionalidad y Detalles en las habitaciones.
- d) Todas las opciones anteriores son correctas.

66. Indique cuál de las siguientes afirmaciones sobre el estilo decorativo es falsa.

- a) La palabra estilo se define como una manera particular de hacer algo, una expresión distintiva.
- b) La clasificación o definición de un estilo estuvo históricamente asociado a un conjunto de criterios estéticos que reflejaban el gusto y la moda de una época y un lugar en particular.
- c) Los estilos se excluyen mutuamente.
- d) Actualmente los estilos son más que nada influencias, puntos de partida, referencias de estilos que cada uno hace propios y adapta a su entorno, sus gustos y su personalidad.

67. Un estilo de decoración que consiste en la mezcla de colores y texturas, caracterizado por la superposición de elementos múltiples y el uso de muchos adornos y accesorios, es:

- a) Bohemian Chic o Boho Chic.
- b) Estilo clásico.
- c) Estilo gótico.

d) Estilo Ecléctico.

68. Muebles de maderas tropicales como teca, caoba o palisandro y complementos textiles de algodón y lino, constituyen la esencia del estilo:

- a) Estilo clásico.
- b) Estilo rococó.
- c) Estilo Colonial.
- d) Estilo Ecléctico.

69. Un estilo que se caracteriza por la extrema simplicidad de sus formas, ambientes amplios y despojados, líneas puras, formas geométricas básicas y colores básicos, buscando el equilibrio y armonía desde la mínima expresión, es:

- a) Estilo Zen.
- b) Estilo Oriental.
- c) Estilo Minimalista.
- d) Estilo Rústico.

70. En cuanto a las últimas tendencias en decoración, los papeles vinílicos son poco protagonistas de los revestimientos murales en habitaciones pasillos y zonas comunes de los hoteles.

- a) Verdadero.
- b) Falso.

71. La calidad de los servicios depende de las actitudes de todo el personal de la empresa. El servicio es la solución de un problema o la satisfacción de una necesidad.

- a) Verdadero.
- b) Falso.

72. Para llevar una atención al cliente adecuada, es necesario tener en cuenta aspectos como:

- a) Conocimientos.
- b) Profesionalidad y personalidad.
- c) Comunicación.
- d) Todas las opciones anteriores son correctas.

73. Un estilo de comunicación donde no se ejercen los derechos propios, no se expresa, no se opina...; no tanto porque no se perciban como tal, sino porque se teme perder la estima del otro, es:

- a) Estilo agresivo.
- b) Estilo asertivo.
- c) Estilo pasivo.
- d) Todas las opciones anteriores son correctas.

74. Una técnica para desarrollar una buena comunicación que consiste en “meterse en la piel del otro” se conoce como:

- a) Escucha activa.

- b) Empatizar.
- c) Pasividad.
- d) Asertividad.

75. En cuanto a las ventajas que se obtienen al desarrollar una buena comunicación con el otro, indique la afirmación que es falsa.

- a) Se reduce la tensión, ayudando a despejar la tensión y hostilidad del ambiente.
- b) No ayuda a resolver las diferencias de criterios, al no entender el punto de vista del otro.
- c) Se estimula al que habla, escuchar atentamente y con interés anima a quién habla a presentar mejor sus ideas.
- d) Ayuda a tomar mejores decisiones.

76. Un cliente satisfecho hablará bien del lugar, repetirá la visita (fidelización), probablemente acompañado, generando riqueza en el destino. Por tanto, un turista satisfecho realizará una promoción eficaz y gratuita del destino.

- a) Verdadero.
- b) Falso.

77. Un cliente reservado, cauto, serio y calculador, se considera:

- a) Un cliente condicionado.
- b) Un cliente duro.
- c) Un cliente introvertido.

d) Un cliente inabordable.

78. En cuanto a las etapas generales en el proceso de resolución de quejas, la última etapa es:

- a) Manejo de las emociones (del empleado y del cliente).
- b) Tratamiento del problema.
- c) Despedida.
- d) Aprender de la experiencia: Guardar la huella.

79. Ante la petición de un cliente, en primer lugar, hay que saber reaccionar y controlarse ante todo tipo de clientes, dado que es posible encontrarse con clientes muy diversos sin que ello afecte a la forma de trabajar y de dirigirse a ellos.

- a) Verdadero.
- b) Falso.

80. Las pautas para fidelizar un cliente enfadado son:

- a) Reconocer el problema, Recoger la información, e Identificar el origen del conflicto.
- b) Reducir o eliminar esa insatisfacción e Información puntual.
- c) Garantías futuras de solución, Cumplir con lo prometido y Una oportunidad de mejora.
- d) Todas las opciones anteriores son correctas.

81. Para evaluar la importancia del riesgo se valoran, conjuntamente, la probabilidad de que éste se produzca y la gravedad que el mismo pudiera llegar a tener.

- a) Verdadero.
- b) Falso.

82. La Vigilancia de la Salud no es la encargada de detectar las posibles Enfermedades Profesionales que pudieran derivarse del ejercicio de las funciones del puesto de trabajo.

- a) Verdadero.
- b) Falso.

83. Una de las medidas preventivas a tener en cuenta para evitar las caídas a distinto nivel, es:

- a) Proporcionar información y formación sobre el adecuado manejo de las escaleras.
- b) Nunca subirse en elementos que sean inestables como sillas giratorias, cajas, etc.
- c) Subirse en escaleras convenientemente apoyadas.
- d) Todas las opciones anteriores son correctas.

84. En cuanto a la manipulación de productos químicos, indique cuál de las siguientes afirmaciones es falsa.

- a) Tener una buena ventilación.

- b) Usar guantes de protección.
- c) Utilizar botellas para almacenar cualquier producto.
- d) Almacenamiento seguro y alejado de comidas.

85. Toda vía de evacuación debe estar perfectamente despejada, no se deben obstruir los pasillos, escaleras o rellanos con maletas, embalajes, utensilios de limpieza o de mantenimiento. Las vías estarán correctamente señalizadas e iluminadas.

- a) Verdadero.
- b) Falso.

86. Para la manipulación de cargas, las medidas preventivas deben ir encaminadas a:

- a) La reducción o rediseño de la carga.
- b) La organización del trabajo.
- c) Utilizar carritos en perfecto estado.
- d) Todas las opciones anteriores son correctas.

87. La carga postural puede ser reducida mejorando las tareas que se realizan y las condiciones de trabajo en las que se desarrollan las mismas, y aumentando la capacidad funcional del sistema musculoesquelético de los trabajadores/as.

- a) Verdadero.
- b) Falso.

88. Los problemas musculoesqueléticos que originan los movimientos repetidos afectan con más frecuencia a:

- a) Todos los miembros por igual.
- b) Los miembros inferiores.
- c) Los miembros superiores.
- d) Ninguna de las opciones anteriores es correcta.

89. Para la prevención del estrés laboral se llevan a cabo una serie de estrategias. Las estrategias centradas en la emoción y cuyo objetivo es el de regular, a través de una serie de recursos cognitivos, el trastorno emocional generado tras una situación de estrés, son:

- a) Estrategias centradas en el problema.
- b) Estrategias de organización.
- c) Estrategias de afrontamiento.
- d) Estrategias centradas en la solución.

90. Respecto a las normas preventivas para la camarera de pisos, indique la afirmación que es correcta.

- a) El empresario ha de proporcionar los guantes adecuados para manipular los productos químicos.
- b) Con respecto al carro, debe ser empujado (no tirar del carro), para evitar lesiones en la espalda.
- c) No hacer operaciones rutinarias de limpieza húmeda en momentos en que corra riesgo de caída un gran número de personas.
- d) Todas las opciones anteriores son correctas.