
Solucionario de

ejercicios de autoevaluación

Ejercicios de autoevaluación

Unidad de Aprendizaje 1

1. Indica si son verdaderas o falsas las siguientes afirmaciones:

- a. El protocolo no tiene efecto en las indicaciones dadas según las costumbres.
 - Verdadero
 - Falso

- b. El orden de precedencia no se considera importante para los actos oficiales y, por tanto, no se tendrá presente en el sector hostelero.
 - Verdadero
 - Falso

2. La presidencia se corresponde con:

- a. **La persona que preside un acto.**
- b. La autoridad de mayor rango en un evento.
- c. La persona que ostenta un cargo nobiliario.
- d. La precedencia.

3. En la actualidad, ¿qué normativa describe el tratamiento dado a autoridades y personalidades?

- a. Directiva 2014/24/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de febrero de 2014.
- b. **Real Decreto 2099/1983, de 4 de agosto de 1983.**
- c. Reglamento 852/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004.
- d. Ley 15/2011, de 16 de junio de 2011.

4. En un mismo acto...

- a. **... el personal que representa al sector público tendrá preferencia sobre los representantes del sector privado.**
- b. ... la categoría personal prevalece sobre el cargo ostentado.

- c. ... teniendo el mismo cargo, prima la visita sobre el anfitrión.
- d. ... ocupará el lugar del representado el personal que lo sustituye, pues la representación confiere precedencia.

5. En torno a la edad, es necesario indicar que:

- a. La persona más joven tiene preferencia sobre la persona de mayor edad.
- b. La persona de mayor edad tiene preferencia sobre la persona más joven.**
- c. Todas las personas mayores de edad (18 años según la legislación española) tienen la misma prioridad y precedencia.
- d. Todas las opciones son incorrectas.

6. Las autoridades religiosas...

- a. ... tienen preferencia sobre las autoridades civiles.
- b. ... pierden sus privilegios siempre que no estén en su ámbito jurisdiccional.
- c. ... no tienen preferencia sobre las autoridades civiles o privadas.
- d. Las opciones a y b son correctas.**

7. El protocolo oficial...

- a. ... se deberá cumplir en los denominados eventos públicos oficiales.
- b. ... se deberá cumplir en aquellos actos en los que existe la presencia de autoridades.
- c. ... se reserva de forma exclusiva para los actos a los que asistan miembros de la Familia Real.
- d. Las opciones a y b son correctas.**

8. El protocolo empresarial viene impuesto por...

- a. ... el denominado Código de Ceremonial y Protocolo.
- b. ... la propia empresa, y tiene como base los principios globales de cortesía e indumentaria.**
- c. ... normativa, reflejándose en el Reglamento 56/2014, de 5 de febrero de 2014.
- d. Todas las opciones son incorrectas.

9. El protocolo empresarial permite establecer aspectos relacionados con:

- a. El tratamiento dado a los directivos de la empresa.
- b. La actuación frente a la solicitud u organización de una reunión.
- c. El saludo que llevar a cabo ante directivos o compañeros.
- d. Todas las opciones son correctas.**

10. Indica cuáles de las siguientes acciones se consideran estratégicas para implantar una correcta comunicación verbal:

- a. Pensar de forma previa lo que se va a decir, facilitando así la información necesaria.**
- b. Utilización de lenguaje negativo.
- c. Usar un nivel lingüístico elevado en todo caso, lo que mostrará profesionalidad.
- d. Todas las opciones son correctas.

Ejercicios de autoevaluación

Unidad de Aprendizaje 2

1. Por protocolo, se considera que...

- a. ... el personal de sala debe evitar discusiones delante del cliente.
- b. ... el personal de sala no debe fumar, beber o comer delante del cliente.
- c. ... el personal de sala no debe sentarse delante del cliente ni poner las manos dentro de los bolsillos.
- d. Todas las opciones son correctas.**

2. De forma general, se considera que...

- a. ... el trato hacia el cliente será de usted.**
- b. ... el cliente siempre será recibido con un fuerte abrazo.
- c. ... la despedida del cliente será llevada a cabo por el personal de menor rango y se evitará mostrar interés.
- d. ... el uso de la muletilla será utilizado en el transporte de la cristalería en los servicios a la carta.

3. Identifica cuál o cuáles de los siguientes elementos del restaurante son identificados como *petit menage*.

- a. Saleros y pimenteros.
- b. Aguamanil o enjuadadedos.
- c. Tarros de mostaza y ketchup.
- d. Todas las opciones son correctas.**

4. De forma general, para el servicio de ensaladas, se requiere como elementos de marcado:

- a. Cuchara sopera y tenedor trincherero.
- b. Tenedor y cuchillo trincherero.**
- c. Cuchillo y tenedor de postre.
- d. Pala de pescado y tenedor trincherero.

5. En cuanto al marcado de los cubiertos, indica cuál o cuáles de las siguientes afirmaciones es correcta:

- a. De forma general, cuando se marca con tenedor y cuchillo trincherero, el cuchillo se pondrá a la izquierda del plato base.
- b. En el marcado de pasta larga, la cuchara quedará al lado izquierdo del plato base y el tenedor en el lado derecho.**
- c. La hoja del cuchillo marcado siempre mirará hacia la izquierda.
- d. Todas las opciones son correctas.

6. De requerir un montaje de mesa con copa de agua y vino blanco, ¿cuál quedará más a la izquierda?

- a. La copa de agua.**
- b. La copa de vino blanco.
- c. Es indiferente, solo se establece orden en el marcado de copas para vino tinto.
- d. La copa de agua y vino blanco deben quedar a la misma altura, centradas sobre el plato base.

7. De forma general, el montaje de mesa para un servicio de *buffet* destinado a cubrir un almuerzo o una cena presenta:

- a. Plato de postre y copa o vaso para el agua.
- b. Plato de presentación o plato base, servilleta y cubiertos trincheros, y puede, además, incluir copa o vaso para el agua.**
- c. Un montaje completo, en el que se incluyen plato base, plato trincherero y plato soperero; marcado con cuchillo y tenedor trincherero y cuchara soperera. En cuanto a la cristalería, incluirá copa o vaso para agua y copas de vino blanco y tinto.
- d. Plato base y servilleta.

8. En torno al repaso de cubiertos, identifica qué pauta se considera correcta.

- a. Se requiere introducir los cubiertos en agua tibia, algo jabonosa.
- b. Comenzar el repaso por la parte contraria al mango y terminar por este sin tocarlo con la mano.

- c. Los cubiertos se cogerán siempre por el mango, usando un paño.
- d. Todas las opciones son correctas.**

9. En torno al proceso de servicio en mesa, se indica como correcto que:

- a. El servicio de alimentos primará sobre el servicio de bebidas.
- b. El servicio a la americana requiere de emplatado a la vista del comensal, y requiere de mesa de apoyo o guerdón.
- c. En el servicio a la inglesa, las elaboraciones son servidas por la derecha del comensal.
- d. En el servicio a la francesa, el comensal se sirve desde su asiento, y es el personal de sala el que le ofrece los manjares por la izquierda.**

10. El tipo de comanda *suite* se utiliza para:

- a. Incluir la solicitud de un nuevo plato o elaboración una vez se ha tomado la comanda y ha comenzado el servicio o se ha incorporado a la mesa un nuevo cliente.**
- b. Tomar nota del servicio de habitaciones, normalmente gestionado por el personal de cafetería.
- c. Cambiar un plato ya seleccionado en la comanda principal.
- d. Eliminar un plato previamente solicitado por el cliente.

Ejercicios de autoevaluación

Unidad de Aprendizaje 3

1. Indica si son verdaderas o falsas las siguientes afirmaciones:

a. La descripción del manual de protocolo debe contemplar la normativa vigente sobre protocolo, como es el Real Decreto 2099/1983.

- Verdadero
- Falso

b. El denominado como manual de protocolo hotelero desarrolla las acciones que llevar a cabo en la gestión del establecimiento.

- Verdadero
- Falso

2. El organigrama del personal facilitado en el manual de protocolo hotelero tendrá presente:

- a. La categoría del establecimiento.
- b. Su departamentalización.
- c. La oferta del establecimiento.
- d. Todas las opciones son correctas.**

3. La entidad convocante de un evento posibilita diferenciar entre:

- a. Eventos corporativos y eventos privados.
- b. Eventos gubernamentales.
- c. Eventos no gubernamentales.
- d. Todas las opciones son correctas.**

4. En la planificación de un evento es necesario tener presente...

- a. ... la recopilación de información e identificación de los medios necesarios para cumplir los objetivos.**
- b. ... la asignación de puestos de la dirección del establecimiento.
- c. ... la responsabilidad de los proveedores y su evaluación.
- d. ... el nombre de los asistentes.

5. Según protocolo, la presidencia en un acto...

- a. ... estará ocupada por el anfitrión y el personal de mayor rango del establecimiento en el que se celebra el acto.
- b. ... será ocupada por las autoridades y el anfitrión.**
- c. ... se establece de forma única por orden de edad, dando el lugar de mayor honor a la persona de más edad.
- d. ... siempre deberá ocupar la zona central del salón o lugar donde se lleva a cabo el evento.

6. El segundo invitado por importancia tomará en la presidencia el lugar...

- a. ... a la izquierda del anfitrión.**
- b. ... a la derecha del anfitrión.
- c. ... detrás del anfitrión.
- d. ... central de la presidencia.

7. Al requerir un protocolo en el que se impone un orden lateral impar, el lugar de la preferencia se encuentra:

- a. En el lugar central del grupo.**
- b. En el lugar izquierdo de la línea.
- c. En el lugar derecho de la línea.
- d. Al lado derecho de la persona más a la izquierda de la línea.

8. ¿En cuáles de los siguientes casos se opta por imponer en la presidencia un orden alfabético?

- a. Ante personalidades o entidades del mismo rango.**
- b. Ante personas de distintas nacionalidades.
- c. Ante grupos de personas en los que existen autoridades públicas y privadas.
- d. Todas las opciones son incorrectas.

9. La colocación de la presidencia en el montaje de mesas reconocida como sistema inglés indica...

- a. ... que las presidencias están en el centro de la mesa.
- b. ... que las presidencias están en los laterales o cabeceros de la mesa.**

- c. ... que no existe presidencia.
- d. ... que la presidencia quedará a la izquierda de la mesa y siempre al lado contrario al acceso al salón o lugar de celebración.

10. Las necesidades organizativas asociadas a la preparación de un congreso o conferencia indican como elemento o elementos necesarios:

- a. Establecer fechas de realización.
- b. Postular la presidencia de honor.
- c. Indicar el tipo de montaje.
- d. Todas las opciones son correctas.**

Ejercicios de autoevaluación

Unidad de Aprendizaje 4

1. El tratamiento don puede ser utilizado con...

- a. ... el primer apellido.
- b. ... el nombre completo o el nombre de pila.**
- c. ... los apellidos.
- d. ... el nombre completo, y no se acepta solo con el nombre de pila.

2. El tratamiento correcto para el rey Felipe VI es:

- a. Alteza real
- b. Majestad**
- c. Excelentísimo
- d. Ilustrísimo

3. El tratamiento correcto dado al presidente del Gobierno debe ser:

- a. Honorable señor
- b. Excelentísimo señor**
- c. Ilustrísimo señor
- d. Señoría

4. ¿En qué casos es válido el uso del tratamiento de señoría?

- a. Los miembros del Congreso.
- b. Los miembros del Senado.
- c. Los jueces y jueces de paz.
- d. Todas las opciones son correctas.**

5. El chaqué presenta como elementos de indumentaria masculina:

- a. Levita negra.
- b. Pantalón gris con rayas negras.
- c. Chaleco gris o beis, para actos lúdicos, o negro en caso de asistir a un funeral.
- d. Todas las opciones son correctas.**

6. El frac indica como necesario...

- a. ... el uso de corbata de lazo blanca.
- b. ... el uso de corbata negra lisa.
- c. ... el uso de zapato blanco.
- d. ... el uso de chaleco negro.

7. Identifica cuál o cuáles de las siguientes son funciones propias del jefe de rango:

- a. Responsable de llevar a cabo el servicio de mesa.
- b. Atender a las peticiones del cliente.
- c. Se encarga, junto con el jefe de sector, del servicio de los alimentos, así como de la finalización de elaboraciones a la vista del cliente.
- d. **Todas las opciones son correctas.**

8. En torno al brindis, se indica como correcto que:

- a. **El primer brindis debe ser realizado por el anfitrión.**
- b. La persona o personas a las que se dirige el brindis deberán permanecer de pie durante el brindis.
- c. El discurso asociado a un brindis tendrá una duración de al menos 15 minutos.
- d. Cuando el brindis es realizado por el invitado de honor, el resto de asistentes permanecerán sentados.

9. Identifica cuál o cuáles de los siguientes principios son considerados correctos frente al protocolo asociado a la atención de una persona en silla de ruedas.

- a. **Siempre se le atenderá de frente.**
- b. Se utilizará un tono de voz elevado, salvando la diferencia de altura que supone su posición.
- c. En todo caso, se trasladará a la persona desde su silla a la silla del establecimiento.
- d. Se ubicará de espaldas a la entrada principal del establecimiento o salón.

10. De forma tradicional, la descripción del nombre en una invitación...

- a. ... incluirá el tratamiento y género de la persona a la que se dirige.
- b. ... irá en mayúscula, sin incluir el tratamiento a fin de evitar contradicciones o errores.
- c. ... hace necesario identificar el nombre completo y tratamiento, en los casos en los que la invitación sea individual.**
- d. ... se limitará a presentar el tratamiento y primer apellido de cada una de las personas a las que se dirige.

