

PRUEBA DE CONOCIMIENTOS GENERALES Y ESPECÍFICOS

- 1. Según la Ley 13/1994, de Autonomía del Banco de España, ¿cuál de las siguientes funciones corresponde al Banco de España en su relación con los poderes públicos?:**
 - a) Aprobar las disposiciones generales en materia financiera.
 - b) Asesorar al Gobierno y elaborar los informes y estudios que procedan en el ejercicio de sus funciones.
 - c) Emitir dictámenes vinculantes sobre los proyectos de ley en materia económica.
 - d) Autorizar los proyectos normativos de las comunidades autónomas.

- 2. ¿Cuál de los siguientes órganos rectores ejerce las competencias de gestión ordinaria que le atribuye la normativa y ejecuta los acuerdos adoptados por otro órgano rector?:**
 - a) El Gobernador.
 - b) El Consejo de Gobierno.
 - c) El Subgobernador.
 - d) La Comisión Ejecutiva.

- 3. En un acto institucional, ¿qué finalidad tiene la aplicación de las normas de precedencia?:**
 - a) Determinar las funciones que desempeñará cada miembro del personal de servicio durante el acto.
 - b) Garantizar que todas las personas asistentes reciban exactamente el mismo tratamiento protocolario.
 - c) Permitir que la organización modifique libremente la disposición de los participantes durante el desarrollo del acto.
 - d) Establecer el orden protocolario que corresponde a las autoridades y demás participantes conforme a los criterios aplicables.

- 4. ¿Cuál de los siguientes elementos permite establecer la secuencia temporal de las actuaciones previstas para un acto institucional?:**
 - a) La relación definitiva de asistentes.
 - b) El plan de ubicación de autoridades.
 - c) El cronograma de actuaciones previsto para el acto.
 - d) El protocolo de bienvenida de invitados.

CONTESTE A LAS PREGUNTAS EN LA HOJA DE RESPUESTAS

5. En relación con la información conocida durante la prestación del servicio, ¿cuál de las siguientes actuaciones se ajusta al deber de confidencialidad?:

- a) Compartir la información con otros empleados del Banco cuando pueda resultarles de interés profesional.
- b) Limitar la comunicación de la información a quienes deban conocerla por razón de las funciones que desempeñan.
- c) Compartir información con empleados de otras unidades para facilitar la coordinación de futuras actividades institucionales.
- d) Facilitar la información una vez finalizado el acto, siempre que no afecte directamente a las autoridades asistentes.

6. ¿Cuál de las siguientes conductas vulnera el principio de neutralidad profesional durante la prestación del servicio en un acto institucional?:

- a) Adaptar determinadas actuaciones operativas a las necesidades derivadas de la organización del acto, respetando las directrices establecidas.
- b) Mantener una actitud diligente y respetuosa con todas las personas asistentes, con independencia de su condición o cargo.
- c) Ajustar el nivel de atención prestado en función de la relación personal previa existente con determinadas personas asistentes.
- d) Aplicar las pautas de actuación previstas para cada situación de acuerdo con las funciones encomendadas.

7. Antes del inicio de un acto institucional, el responsable del servicio realiza una comprobación de los medios materiales y humanos disponibles. ¿Cuál es el objetivo principal de esta actuación?:

- a) Asegurar que el servicio puede desarrollarse conforme a la planificación prevista y a las necesidades del acto.
- b) Confirmar que todo el personal conoce la identidad de las autoridades e invitados asistentes.
- c) Valorar si conviene modificar la organización general del acto establecida por los responsables.
- d) Comprobar que cada miembro del equipo puede resolver por sí solo cualquier incidencia que se produzca.

- 8. Durante el desarrollo de un acto institucional, un miembro del equipo detecta que una actuación prevista no puede ejecutarse en el momento programado. ¿Cuál es la actuación más adecuada?:**
- a) Modificar la secuencia del servicio para evitar retrasos y garantizar el desarrollo del acto.
 - b) Comunicar la incidencia al responsable correspondiente y actuar conforme a las instrucciones que reciba.
 - c) Coordinar directamente con el resto del equipo una solución alternativa para mantener la planificación prevista.
 - d) Esperar a disponer de toda la información necesaria antes de comunicar la incidencia.
- 9. ¿Durante la preparación de un servicio institucional, qué actuación se ajusta a las medidas preventivas frente al riesgo de incendio?:**
- a) Mantener libres las salidas principales y utilizar de forma temporal los recorridos secundarios para ubicar material de apoyo.
 - b) Situar los carros auxiliares junto a las salidas de evacuación para facilitar su retirada en caso de emergencia.
 - c) Mantener despejadas las vías de circulación y las salidas de evacuación durante toda la prestación del servicio.
 - d) Utilizar las salidas de evacuación menos transitadas para el almacenamiento temporal de material cuando no se prevea una evacuación inmediata.
- 10. ¿Cuál es el objetivo principal de las medidas preventivas frente al riesgo de incendio en un entorno de trabajo?:**
- a) Facilitar la evacuación de las personas cuando ya se ha producido una situación de emergencia.
 - b) Garantizar la rápida intervención de los servicios de emergencia en caso de incendio.
 - c) Evitar o reducir la probabilidad de que se produzca un incendio y minimizar sus consecuencias si llega a producirse.
 - d) Mantener la actividad ordinaria del centro una vez finalizada la situación de emergencia.

11. En relación con el protocolo institucional, ¿cuál de las siguientes afirmaciones es CORRECTA?:

- a) La aplicación del protocolo depende exclusivamente de la presencia de autoridades que ostenten tratamiento oficial.
- b) La finalidad principal del protocolo consiste en determinar el orden de precedencia entre las personas asistentes.
- c) La organización protocolaria puede modificarse libremente durante el desarrollo del acto cuando ello facilite la prestación del servicio.
- d) El protocolo integra normas, técnicas y criterios organizativos orientados al correcto desarrollo del acto.

12. ¿Cómo debe desarrollarse la ejecución del servicio durante un acto institucional?:

- a) Adaptándose principalmente a las circunstancias que vayan surgiendo durante el acto, aunque ello suponga apartarse de la planificación inicial.
- b) Conforme a la planificación establecida y a las instrucciones que determinen las personas responsables de la organización.
- c) Modificando libremente la organización prevista cuando el personal considere que ello mejora el servicio.
- d) Sustituyendo la planificación inicial por la coordinación que se produzca entre los miembros del equipo durante el acto.

13. Dentro de las fases de preparación del comedor para el servicio de restaurante, usamos la expresión “Mise en Place” para:

- a) Dar la orden de inicio del servicio.
- b) Orden para agilizar el servicio.
- c) Para definir las tareas de puesta a punto del servicio.
- d) Para ordenar la retirada de platos de la mesa.

14. ¿Qué debe interpretar el camarero cuando el comensal deja los cubiertos paralelos en posición de las “cuatro y veinte” sobre el plato?:

- a) No significa nada especial.
- b) Que ha finalizado y puede retirarse.
- c) Que el plato no ha sido de su agrado y se puede retirar.
- d) Que está realizando una pausa, pero no ha terminado.

15. ¿Cuántos grupos de alimentos es necesario declarar según la normativa actual?:

- a) 10 grupos.
- b) 12 grupos.
- c) 8 grupos.
- d) 14 grupos.

16. ¿A qué llamamos briefing?:

- a) Servicio ofrecido antes de la comida.
- b) Descanso del personal entre servicios.
- c) Instrucciones dadas al equipo de trabajo.
- d) Utensilio usado en la sala para hacer elaboraciones calientes a la vista del cliente.

17. ¿Cómo llamamos al vaso bajo y ancho especial para el servicio de whisky?:

- a) Long drink.
- b) Tumbler.
- c) Old fashioned.
- d) Vaso de balón.

18. ¿Qué es el muletón?:

- a) Pieza de mantelería para cubrir tableros largos.
- b) Cobertor para la mesa que se coloca debajo del mantel.
- c) Tira de mantel larga y estrecha.
- d) Pieza de mantelería que se coloca sobre el mantel.

19. ¿Qué elemento debemos usar para transportar platos y bandejas calientes?:

- a) Guantes.
- b) Lito.
- c) Gueridoncillo.
- d) Paño de repaso.

20. ¿Cómo se llama el utensilio, similar a una sartén y normalmente de cobre o acero, que usamos para hacer elaboraciones a la vista del cliente?:

- a) Rondón.
- b) Rechaud.
- c) Sauté.
- d) Petit menage.

21. Durante una locución institucional del Gobernador del Banco de España a mitad de un almuerzo oficial con la Directora del Banco Central Europeo, ¿qué instrucción debe seguir el personal de camareros?:

- a) Continuar sirviendo el vino de forma rápida y silenciosa para ganar tiempo en el cronograma.
- b) Detener por completo todo movimiento de servicio, retirada o ruido en la sala, permaneciendo en una posición discreta cerca de los accesos sin interrumpir el contacto visual.
- c) Retirar los platos del curso anterior mientras el Gobernador habla para agilizar la salida del postre.
- d) Abandonar la sala en fila de forma ruidosa para dejar solas a las autoridades.

22. Nos solicitan montar una mesa imperial con presidencias según el sistema anglosajón para una recepción con el presidente del Gobierno y su cónyuge. ¿Cuál sería la forma correcta de posicionar en la mesa a los anfitriones?:

- a) El presidente del Gobierno en la parte central de la mesa y su esposa a su derecha.
- b) El presidente del Gobierno en la parte central de la mesa y su esposa a su izquierda.
- c) El presidente del Gobierno en un extremo de la mesa y su esposa en el contrario.
- d) El presidente del Gobierno en el centro de la mesa y su esposa enfrente.

23. ¿Cómo se llama el menú amplio compuesto por una extensa gama de elaboraciones?:

- a) Menú especial del día.
- b) Menú especial maridado.
- c) Menú carta.
- d) Menú gastronómico.

24. ¿Qué factores determinan el orden de servir los platos en un servicio de restaurante institucional con protocolo?:

- a) La edad.
- b) El sexo.
- c) El sexo y la edad.
- d) La colocación de los comensales en la mesa.

25. A la hora de tomar la comanda en un servicio de comida en mesa, ¿A quién nombraremos número 1?:

- a) Al comensal de mayor edad.
- b) Cada establecimiento tiene su criterio de colocación, siendo habitual elegir al comensal sentado enfrente de la puerta principal.
- c) Al comensal situado a espaldas de la puerta principal del restaurante.
- d) A la mujer más mayor de la mesa.

26. ¿Qué característica debe tener obligatoriamente el calzado de un camarero o ayudante de cocina para cumplir la normativa de PRL?:

- a) A criterio del camarero, no hay normativa al respecto.
- b) Suela de goma para evitar ruidos.
- c) Ser cerrado y antideslizante.
- d) Con algo de tacón por estética.

27. ¿Cómo se denomina el mueble donde se ubica una pequeña cantidad de material disponible y listo para el servicio?:

- a) Lacena.
- b) Aparador.
- c) Convoy.
- d) Cubertero.

28. ¿Cómo se denomina la servilleta de tela doblada, normalmente rectangular con forma de bolsillo, que se usa para transportar cubiertos limpios para cambiar a los comensales?:

- a) Portacubiertos.
- b) Muletilla.
- c) Muletón.
- d) Blonda.

29. De las siguientes opciones, ¿cuál es la forma correcta de repasar cristalería?:

- a) Con una mezcla de detergente y abrillantador.
- b) Con un trapo de lino y vinagre.
- c) Con paño y vapor de agua.
- d) Sumergir en una mezcla de agua y sal.

30. ¿Cómo se denomina la copa de espumoso de forma estrecha y larga?:

- a) Copa flauta.
- b) Copa tala.
- c) Copa Burdeos.
- d) Copa chardonnay.

31. En una cena oficial en el comedor de gala del Banco de España con el Consejo de Gobierno e invitados internacionales, se decide utilizar una presidencia por el sistema francés. ¿Cómo se posicionan las máximas autoridades en la mesa?:

- a) Las dos presidencias se colocan en el centro de los lados mayores de la mesa, una enfrente de la otra.
- b) Las presidencias se sitúan en las cabeceras o extremos de la mesa corta.
- c) Se coloca una única presidencia en un extremo de la mesa para el Gobernador.
- d) Las presidencias se distribuyen de forma mixta en las esquinas de la mesa.

32. ¿Qué significa “- -” en una comanda en referencia al punto de la carne?:

- a) Vuelta y vuelta.
- b) Hecho.
- c) Poco hecho.
- d) Al punto.

33. ¿Cuándo hacemos un “SUITE” en una comanda?:

- a) Cuando devolvemos un plato a cocina.
- b) Cuando se amplía el pedido a cocina para un nuevo comensal.
- c) Cuando el cliente solicita cambiar un plato.
- d) Cuando se solicitan los segundos platos a cocina.

34. ¿Cómo llamamos al tipo de servicio en el que las elaboraciones vienen emplatadas desde cocina?:

- a) A la francesa.
- b) A la inglesa.
- c) A la americana.
- d) A la rusa.

35. ¿Cómo marcamos la mesa para un servicio de pasta tipo fusilli?:

- a) Tenedor trincherero a la izquierda.
- b) Tenedor trincherero a la derecha.
- c) Tenedor trincherero a la derecha y cuchara a la izquierda.
- d) Cuchara a la derecha y cuchillo trincherero a la izquierda.

CONTESTE A LAS PREGUNTAS EN LA HOJA DE RESPUESTAS

36. La pinza usada para servir desde fuentes al cliente está compuesta por:

- a) Dos cucharas.
- b) Cuchara abajo y tenedor arriba.
- c) Tenedor abajo y cuchara arriba.
- d) Dos tenedores.

37. Nos solicitan desde el despacho del Gobernador un servicio de desayuno continental para una reunión de trabajo. Entre las siguientes opciones, ¿cuál de las composiciones corresponde con este tipo de desayuno?:

- a) Café + tostada + bollería + zumo.
- b) Café + tostada + huevos + bacon + zumo.
- c) Café + tostada + bollería + embutido + zumo.
- d) Café + tostada o churros + zumo.

38. ¿Cuál de los siguientes tipos de café corresponde al café solo más corto y concentrado?:

- a) Moka.
- b) Ristretto.
- c) Macchiato.
- d) Americano.

39. ¿Cómo se denomina el café solo con adición de un destilado con azúcar moreno y terminado con bolo de helado de vainilla se denomina?:

- a) Café Vienés.
- b) Café Escocés.
- c) Café Carajillo.
- d) Café Irlandés.

40. ¿Qué es la desratización?:

- a) Proceso dentro del plan de limpieza para eliminar todo tipo de bacterias nocivas.
- b) Proceso de desinfección completa de toda el área del restaurante.
- c) Conjunto de medidas para prevenir y eliminar roedores.
- d) Proceso dentro del plan de limpieza para eliminar insectos.

CONTESTE A LAS PREGUNTAS EN LA HOJA DE RESPUESTAS

41. ¿Cómo se denomina el cóctel elaborado con $\frac{1}{3}$ de vermut rojo, $\frac{1}{3}$ Campari y $\frac{1}{3}$ gin?:

- a) Dry Martini.
- b) Negroni.
- c) Whisky Sour.
- d) Daikiri.

42. Nos solicitan desde la Comisión Ejecutiva del Banco de España un servicio de menú rápido tipo snack para una reunión de trabajo. Entre los asistentes hay una persona intolerante a la lactosa. ¿Qué opción de sándwich de entre las siguientes podemos ofrecer a este comensal para que pueda consumirlo con todas las garantías?:

- a) Sándwich Croque Monsieur elaborado sin mantequilla.
- b) Sándwich mixto.
- c) Sándwich club elaborado sin mantequilla.
- d) Sándwich vegetal.

43. ¿Cuál de los siguientes es un producto que tiene una duración ilimitada si se conserva correctamente?:

- a) Productos ultracongelados.
- b) Lejía.
- c) Conservas.
- d) Sal.

44. ¿Cuál de las siguientes es función del “Sumiller”?:

- a) Tomar comanda de comida a los clientes.
- b) Recepcionar a los clientes, dirigirles a la mesa y ofrecer el vino.
- c) Presentar los vinos al cliente.
- d) Hacer el servicio de bebidas completo.

45. ¿Cuál es el procedimiento recomendado para la limpieza y abrillantado de la cubertería de plata?:

- a) Frotar con estropajos metálicos suaves.
- b) Lavar en el lavavajillas a máxima temperatura con abrillantadores.
- c) Sumergir en agua con amoníaco y posteriormente repasar con paño de lino fino.
- d) Utilizar un baño de agua caliente con papel de aluminio y bicarbonato de sodio.

46. ¿Cuál de los siguientes métodos de control de flujo es usado para el control y la rotación de las materias primas?:

- a) Ordenar los productos alfabéticamente para controlar los inventarios de forma sencilla.
- b) Sistema LIFO.
- c) Sistema FIFO.
- d) Sistema PMP.

47. ¿Qué rango de temperaturas se conoce como la 'Zona de Peligro' para la proliferación bacteriana en alimentos?:

- a) Por encima de 65°C.
- b) Entre 0°C y 5°C.
- c) Entre 10°C y 65°C.
- d) Entre -18°C y 0°C.

48. ¿Qué significan las siglas APPCC?:

- a) Asociación de Profesionales de Preparación de Comidas Calientes.
- b) Actuación de Primeros Auxilios en Cocinas Centrales.
- c) Análisis Preventivo de Productos Cárnicos y Congelados.
- d) Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos.

49. ¿Qué tipo de peligro representa la presencia de un pelo en un plato?:

- a) Peligro químico.
- b) Peligro cruzado.
- c) Peligro biológico.
- d) Peligro físico.

50. ¿Qué es la trazabilidad de un producto?:

- a) Sistema de control de calidad y de producción que sigue el rastro de un producto para evitar el fraude.
- b) Sistema que permite el etiquetado y clasificación del producto por su calidad.
- c) Es una garantía de seguridad de la calidad de un producto.
- d) Procedimiento que permite rastrear un producto desde su origen hasta su destino final.

PREGUNTAS DE RESERVA

51. Antes del inicio de un acto institucional, ¿cuál es la finalidad principal de la distribución previa de funciones entre las personas que integran el equipo de servicio?:

- a) Determinar las tareas y responsabilidades que corresponderán a cada integrante del equipo durante la prestación del servicio.
- b) Garantizar que todas las personas puedan desempeñar indistintamente cualquiera de las funciones previstas durante el acto.
- c) Establecer las modificaciones que deberán aplicarse automáticamente si se produce una incidencia durante el servicio.
- d) Permitir que cada integrante adapte libremente su actuación en función de las circunstancias que vayan surgiendo.

52. ¿Cuál de las siguientes funciones corresponde al Banco de España en relación con los sistemas de pago?:

- a) Autorizar individualmente todas las operaciones de pago realizadas por las entidades de crédito.
- b) Gestionar la totalidad de los sistemas de pago que operan en España.
- c) Determinar con carácter general las comisiones aplicables a los distintos medios de pago.
- d) Promover el buen funcionamiento de los sistemas de pago en el ámbito de sus competencias.

53. A la hora de servir un vino tinto ¿cuál de las siguientes es una característica de un servicio correcto?:

- a) Dejar la botella en la mesa para que el cliente pueda servirse.
- b) Descorchar el vino en presencia del cliente.
- c) Mantener el vino en cubitera con hielo.
- d) Realizar el servicio en dos tiempos para que se pierda el carbónico.

54. ¿Cuál es la forma correcta de actuar ante una reclamación por parte de un cliente?:

- a) Explicar al cliente por qué no tiene la razón.
- b) No contestar al cliente ya que este siempre tiene la razón.
- c) Solicitar al encargado para que solucione el problema.
- d) No discutir con el cliente y mostrar interés.

CONTESTE A LAS PREGUNTAS EN LA HOJA DE RESPUESTAS

55. ¿Cuál de los siguientes es un aguardiente de cereales?:

- a) El brandy.
- b) El coñac.
- c) La ginebra.
- d) El tequila.

ESTA PÁGINA SE ENCUENTRA EN BLANCO INTENCIONADAMENTE

CONTESTE A LAS PREGUNTAS EN LA HOJA DE RESPUESTAS

ESTA PÁGINA SE ENCUENTRA EN BLANCO INTENCIONADAMENTE

CONTESTE A LAS PREGUNTAS EN LA HOJA DE RESPUESTAS