



C.I.F.P. ESCUELA DE HOSTELERÍA Y TURISMO

Simone Ortega

Pruebas para la obtención de título Técnico Superior Dirección de servicios en restauración 2021

PLANIFICACIÓN Y DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y EVENTOS EN RESTAURACIÓN

INSTRUCCIONES GENERALES PARA LA REALIZACIÓN DE LA PRUEBA

- Cumplimentar los datos del aspirante antes del examen y firmar en todas las hojas que se entreguen.
- Tener disponible el DNI en la mesa.
- Señalar y escribir con tinta indeleble, que no sea roja, las respuestas y su desarrollo.
- Si se ha de rectificar una respuesta, trazar un aspa o tachar con una línea horizontal. No utilizar líquido corrector (Tippex).
- Utilizar solamente el papel facilitado por el examinador (con el sello y formato correspondiente).
- No utilizar material de consulta (salvo aquél que se autorice expresamente)
- .Dispone de 60 minutos para la realización de este examen.

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN Y VALORACIÓN

- Cada respuesta correcta sumará +0,5 puntos.
- Cada respuesta incorrecta restará -0.25 puntos.
- Las respuestas en blanco ni suman ni restan.

(Resolución de 12 de enero de 2021 de la Dirección General de Educación Secundaria, Formación Profesional y Régimen Especial)

DATOS DEL ASPIRANTE		FIRMA
APELLIDOS:		
Nombre:	D.N.I. N.I.E. o Pasaporte:	
Fecha:		
Código del ciclo: (1)	Denominación completa del título: (1)	
Clave o código del módulo: (1)	Denominación completa del módulo profesional: (1)	

(1) Consígnense las denominaciones exactas y los códigos reflejados en el anexo 1.a o 1.b de las presentes instrucciones.

CALIFICACIÓN

--

1. **Una convención para grupo con incentivo o una comida de entrega de premios, son ejemplos de eventos que se pueden dar en un establecimiento de restauración:**
 - a. Verdadero
 - b. Falso

2. **El cliente recibirá del establecimiento una oferta valorada de su evento, también podrá ver los salones, locales y cualquier superficie que tenga que ver con el acontecimiento contratado:**
 - a. Verdadero
 - b. Falso

3. **¿Cuál es el protocolo de atención al cliente en el aperitivo y el banquete?**
 - a) Se servirán agua y vino.
 - b) Se servirán agua y vino, consultando si se desea alguna bebida más, hasta que se queden las copas vacías, se sacan los aperitivos, se comparan las plazas ocupadas con las contratadas, se continúa el servicio habitual, marcando desde guerdón y retirando de forma que amontonamos los platos en carros auxiliares para evitar roturas.
 - c) Se servirán agua y vino, consultando si se desea alguna bebida más, nunca deben quedar las copas vacías, se sacan los aperitivos, se comparan las plazas ocupadas, se continúa el servicio habitual, marcando desde guerdón y retirando de forma que amontonamos los platos en carros auxiliares para evitar roturas.

4. **¿Cuáles son las labores imprescindibles en el montaje de salones en cada evento?**
 - a) Limpiar las mesas después del evento, si hubiera habido otro anterior
 - b) No Limpieza del salón conforme se explica en el Manual de calidad. Montaje de mesas según el formato seleccionado.
 - c) Las dos opciones anteriores son correctas.

5. **El establecimiento deberá solicitar al cliente contratante de un evento:**
 - a) Un número garantizado del total de los participantes, la persona o personas más relevantes que participarán o asistirán al acontecimiento determinando si desea algún trato especial para ellas u otras personas asistentes. Hablar de los elementos complementarios deseados.
 - b) El nombre de la persona que se responsabiliza del pago así como la forma de pago.
 - c) Las dos anteriores son ciertas.

6. **¿Qué es una Convención?**
 - a) Es una reunión que se caracteriza por necesitar una sala de características determinadas para exposiciones, conferencias...etc.
 - b) Es una reunión que se caracteriza por necesitar una sala de características determinadas para exposiciones, conferencias...etc. La oferta puede abarcar alojamiento, equipamiento para la sala de reunión, coffee-break y menús.
 - c) Ninguna de las anteriores es cierta.

7. **¿Cuál es el procedimiento de facturación y cobro?**
 - a) Solicitamos la factura en recepción y comprobamos de los datos del cliente, si se trata de un crédito, se pide amablemente la firma y la domiciliación.
 - b) En los banquetes se llevará a los clientes al despacho, donde se les cobrará o se firmará y domiciliará la factura (si es de confianza).
 - c) Las dos anteriores son ciertas.

DATOS DEL ASPIRANTE			FIRMA
APELLIDOS:			
Nombre:	D.N.I. N.I.E. o Pasaporte:	Fecha:	

8. - ¿Cuáles son los pasos fundamentales para un buen control de costes?

a) Lo primero es tener un control numérico de los porcentajes económicos que nos ocasionan nuestros gastos en materia prima, personal, y gastos generales, a partir de ello, debemos compararlos con los porcentajes estimados previamente para un margen de beneficios suficiente.

b) Si excedemos el consumo en alguno de los gastos, esto debe detectarse rápido y subsanarse.

c) La respuesta a y b son correctas.

9. ¿La definición del protocolo es el conjunto de conductas y reglas que una persona deberá observar y respetar cuando se mueva en determinados ámbitos oficiales. Se dividen en actos oficiales, semi-oficiales privados y privados?

a) Verdadero.

b) Falso.

10. ¿El protocolo institucional son actos no oficiales cuya realización viene determinada por la necesidad de aplicar unas disposiciones legales de obligado cumplimiento.

a) Verdadero.

b) Falso.

11. ¿Qué nos permite el marketing con respecto al cliente?

a) Captar la Atención de la demanda deseada en base a sus gustos y preferencias.

b) Cambiar la imagen, reducir los beneficios y diferenciación en nuestro negocio.

c) Ninguna de las anteriores es cierta.

12. –Para conocer a nuestro cliente potencial, conviene acometer un estudio de mercado geográfico y psicográfico:

a) Verdadero

b) Falso

13. La base a la que ha de estar establecido nuestro marketing mix, según nuestro segmento, son los beneficios y la diferenciación de nuestro negocio:

a) Verdadero

b) Falso

14. El concepto de servicio de banquetes se define cómo: organización y realización de actos cuyo fin único y primordial es el servicio de una comida.

a) Verdadero

b) Falso

15. ¿Qué es una empresa de catering?

a) Son empresas que prestan servicios de banquetes en el lugar elegido por los clientes.

b) Son empresas que se encargan de la elaboración de los alimentos y las bebidas y su posterior entrega en el lugar acordado.

c) Son empresas que buscan locales para la realización del evento o adquisición de servicios complementarios (como audiovisuales o mobiliario).

16. ¿Qué hay que tener en cuenta con respecto al catering y el personal de servicio?

a) Debe tenerse en cuenta que se elaborará para un gran número de comensales y que deben superar un transporte hasta el lugar del evento.

b) Las empresas de catering no pueden permitirse el gasto de un empleado con contrato fijo y recurren a las Empresas de Trabajo Temporal para dar los servicios.

c) Ninguna de las anteriores es cierta.

17. Qué funciones deberá de desempeñar la persona encargada del departamento de banquetes en un establecimiento?

a) Planificar y organizar.

b) Dirigir y controlar.

c) Ambas respuestas son ciertas.

18. ¿Qué significa cook-chill?

a) Es un método de preparación de alimentos utilizado por los abastecedores, en el que los platos cocidos son enfriados rápidamente y recalentados como sea necesario.

b) Es un restaurante de carácter étnico: ofrece lo más representativo de una cultura perteneciente a algún país. Y se utilizara el servicio de emplatado: con él se asegura una mejor disposición estética de los manjares en el plato.

c) Recibe ese nombre la zona de almacenamiento y preparación de un restaurante.

19. ¿Cuál es el concepto de servicio de banquetes?

a) Es una empresa que se dedica a la prestación externa de servicios de comida.

b) Es un servicio de comidas. Se sirve a un gran nº de clientes, con un menú y precio cerrado.

c) Ninguna de las anteriores.

20.- ¿Cuáles son los tipos de servicio existentes?

a) A la francesa, a la inglesa.

b) Gueridón, a la rusa, americana.

c) Ambas son ciertas