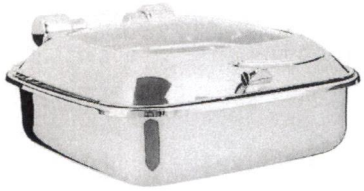
Deputación Pontevedra

CONVOCATORIA	CL2025N
PLAZA/PUESTO	PRAZA DE OFICIAL COMEDOR
TIPO	SEGUNDO EXERCICIO – Resolución caso práctico
FECHA	29 de xuño de 2026

1. **identifique os catro elementos de material que se presentan a continuación. Debe indicar o seu nome técnico exacto, a súa función principal no servizo de almorzo e a operación ou coidado fundamental para o seu mantemento hixiénico.** ***(Máx. 2 puntos)***

A. 	B. 
C. 	D. 

2. **Identifique os catro elementos de material que se presentan a continuación. Indique o seu nome técnico, para que elaboracións culinarias utilízanse no servizo de comidas/ceas e cal é o procedemento correcto para o seu frotado ou repaso.** ***(Máx. 2 puntos)***

A. 	B. 

C.	D.
	

3. **Vostede atópase exercendo como oficial/a de comedor no Centro Príncipe Felipe. No dia de hoxe estase a desenvolver o servizo de almorzo en modalidade de bufete asistido para 80 persoas usuarias. O servizo remata ás 10:00 horas.**

Sendo as 09:15 horas, detéctanse simultaneamente as seguintes situacións nas que vostede debe intervir:

1. Problema técnico no bufete: un dos chafing dishes que contén os ovos revoltos e o bacon comeza a perder temperatura porque o termóstato fallou, situándose a comida a 50ºC.

2. Incidencia de reposición e lencería: quedan poucos pratos limpos na estación de apoio e un comensal verte accidentalmente un café completo sobre o mantel central da mesa expositora do bufete.

3. Queixa dun comensal: un usuario achégase moi alterado e en ton esixente protestando porque "a bollería está dura, o servizo hoxe é un desastre e non hai ninguén atendendo como deus manda".

Cuestións a desenvolver polo/a aspirante: ***(Máx. 6 puntos)***

A. Describa o procedemento inmediato ante o fallo do chafing dish (seguridade alimentaria) e as operacións para substituír o material e reposición do produto de xeito correcto.

B. Explique como procederá para solucionar o derrame do café sen interromper a comitancia, indicando os criterios de retirada de lencería e seguridade.

C. Redacte a estratexia de comunicación e as técnicas de atención ao cliente que aplicará para rebaixar a tensión do usuario queixoso e darlle unha solución eficaz.

Deputación
Pontevedra