

Prova teòrica

Auxiliar de recepció i punt d'atenció



**Diputació
Barcelona**

Número de sol·licitud:

1. Quina paraula NO és del mateix grup?

- A.** Taula.
- B.** Cadira.
- C.** Llapis.
- D.** Tamboret.

2. Quina paraula significa el contrari d'*amable*?

- A.** Cordial.
- B.** Groller.
- C.** Afable.
- D.** Simpàtic.

3. Has de preparar una sala per a 100 persones. A cada taula hi caben 4 persones. Quantes taules necessites?

- A.** 5 taules.
- B.** 10 taules.
- C.** 20 taules.
- D.** 25 taules.

4. Què vol dir «posar-se a la pell de l'altra persona»?

- A.** Acompanyar una persona al metge perquè li mirin la pell.
- B.** Vestir-te amb la roba d'algú altre.
- C.** Intentar entendre com se sent algú altre.
- D.** Cap de les respostes A, B i C és correcta.

5. La Diputació de Barcelona fa un esdeveniment al cap de 9 dies a comptar a partir de demà. Si avui és dilluns, quin dia de la setmana es fa l'esdeveniment?

- A.** Dilluns.
- B.** Dimecres.
- C.** Divendres.
- D.** Dissabte.

6. Què NO has de fer quan parles amb una altra persona?

- A.** Vocalitzar bé.
- B.** Parlar massa ràpid o massa lent.
- C.** Ser empàtics.
- D.** Parlar clar.

7. Què NO has de fer en escolta activa?

- A. Mirar la persona.
- B. Escoltar la persona amb atenció.
- C. Interrompre la persona.
- D. Mostrar interès pel que explica la persona.

8. Estàs parlant amb una persona i no entens el que diu.
Què has de fer?

- A. No escoltar l'altra persona.
- B. Marxar i deixar l'altra persona sola.
- C. Preguntar a l'altra persona el que no entenem.
- D. Enfadar-me amb l'altra persona.

9. Quina d'aquestes postures SÍ que és correcta si estàs parlant amb una persona?

A.



C.



B.



D.



10. Què has de fer si una persona que ve a una visita sembla perduda?

- A. Ignorar la persona.
- B. Riure't de la persona.
- C. No fer res.
- D. Oferir ajuda a la persona amb amabilitat.

11. Què has de fer si una persona que ve a una visita es deixa un objecte personal?

- A. Quedar-te l'objecte personal.
- B. Llençar l'objecte personal a les escombraries.
- C. Donar l'objecte personal al personal de vigilància.
- D. No fer res.

12. Què cal comprovar uns dies abans d'una activitat, en la sol·licitud de reserva?

- A. Si l'activitat que es farà et pot agradar.
- B. Que el color de la paret sigui el mateix que el color de les taules.
- C. Quantes persones aniran a l'activitat i quin material es necessitarà.
- D. No s'ha de comprovar res uns dies abans.

13. Què has de fer si en una sala hi ha menjar per a les persones assistents a una reunió?

- A.** Tastar el menjar per veure si és bo.
- B.** Llençar el menjar a les escombraries.
- C.** Avisar el personal de vigilància per si tenen gana.
- D.** No tastar ni agafar el menjar.

14. Amb quin altre nom també es poden dir els punts d'atenció?

- A.** Magatzems.
- B.** Arxius.
- C.** Estands.
- D.** Taulells de control.

15. Quina és la resposta que té ordenades correctament les coses que has de fer quan arriba una persona visitant?

- A.**
1. Saludar la persona amb amabilitat.
 2. Preguntar el motiu de la seva visita.
 3. Estar atent o atenta quan la persona marxi.
 4. Avisar la persona que rep la visita i acompanyar-la fins al lloc on l'esperen.
- B.**
1. Preguntar el motiu de la seva visita.
 2. Saludar la persona amb amabilitat.
 3. Avisar la persona que rep la visita i acompanyar-la fins al lloc on l'esperen.
 4. Estar atent o atenta quan la persona marxi.
- C.**
1. Saludar la persona amb amabilitat.
 2. Preguntar el motiu de la seva visita.
 3. Avisar la persona que rep la visita i acompanyar-la fins al lloc on l'esperen.
 4. Estar atent o atenta quan la persona marxi.
- D.**
1. Saludar la persona amb amabilitat.
 2. Estar atent o atenta quan la persona marxi.
 3. Preguntar el motiu de la seva visita.
 4. Avisar la persona que rep la visita i acompanyar-la fins al lloc on l'esperen.

16. Què has de fer amb el material d'una activitat que ja s'ha fet i que et trobes en una sala?

- A.** Deixar el material on és per si algú el necessita.
- B.** Guardar el material.
- C.** Llençar el material a la paperera immediatament.
- D.** Donar el material a les persones visitants que venen a la nova activitat.

17. Per a què serveix un «simulacre d'emergència»?

- A.** Per avisar que hi ha una emergència real.
- B.** Per comprovar si els ordinadors funcionen.
- C.** Per repartir equips de protecció individual.
- D.** Per aprendre i practicar què hem de fer en cas d'emergència en una situació que no és real.

18. Quin dret tens si hi ha un perill greu a la feina?

- A.** Dret a continuar treballant.
- B.** Dret a deixar de treballar.
- C.** Dret a no utilitzar correctament els equips de protecció individual.
- D.** Dret a gravar amb el mòbil tot el que passa.

19. Què vol dir el concepte d'igualtat de gènere?

- A.** Que les dones han de tenir més drets i oportunitats que els homes.
- B.** Que els homes han de fer totes les feines de casa.
- C.** Que les dones i els homes han de tenir els mateixos drets i oportunitats.
- D.** Que els homes han de tenir més responsabilitats perquè les dones no es cansin tant.

20. Quina d'aquestes accions SÍ que és una acció del II Pla d'igualtat de gènere de la Diputació de Barcelona?

- A.** Fer tallers de cuina.
- B.** Crear sales de lactància.
- C.** Eliminar les feines més difícils per a les dones.
- D.** Contractar només dones durant els propers 4 anys.

Preguntes de reserva:

Recorda que aquestes preguntes també les has de contestar.

**1. Assenyala quina frase vol dir el mateix que
«Demà hi ha una reunió a les 17.15 h».**

- A. «Demà hi ha una reunió a dos quarts de sis».
- B. «Demà hi ha una reunió a un quart de sis».
- C. «Demà hi ha una reunió a un quart de tres».
- D. «Demà hi ha una reunió a tres quarts de cinc».

2. Com ha de ser la comunicació escrita?

- A. Amb paraules difícils perquè qui ho llegeixi hagi d'utilitzar un diccionari.
- B. Amb frases i paraules senzilles.
- C. Amb faltes d'ortografia perquè sigui més divertit.
- D. Cap de les respostes A, B i C és correcta.

3. Què cal comprovar en una taula presidencial?

- A. Que la taula sigui de color blanc perquè sembli més neta.
- B. Que la taula sigui rodona.
- C. Que el cartell amb el nom de cada persona és al lloc correcte.
- D. Que a la taula només hi hagi dones.

4. Què és un magatzem d'una oficina?

- A.** Un lloc on es guarden animals i plantes.
- B.** Un lloc on la gent que treballa en una oficina fa festes.
- C.** Un lloc on es guarden papers, bolígrafs i material d'oficina.
- D.** Un lloc on la gent que treballa a l'oficina pot anar a descansar.

5. Qui ha de fer el curs sobre el II Pla d'igualtat de gènere de la Diputació de Barcelona?

- A.** L'han de fer les persones a qui els interessa el tema de la igualtat de gènere.
- B.** Només l'han de fer els homes que treballen a la Diputació de Barcelona.
- C.** Només l'han de fer les persones que venen a un esdeveniment de la Diputació de Barcelona.
- D.** L'han de fer totes les persones que treballen a la Diputació de Barcelona.

R6/26 Auxiliar de Recepció i Punt d'Atenció 08/07/2026

Full de respostes

Preguntes principals:

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

Preguntes de reserva:

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

Prova teòrica

Auxiliar de recepció i punt d'atenció



**Diputació
Barcelona**

Número de sol·licitud:

1. Quina paraula NO és del mateix grup?

- A. Ordinador.
- B. Llibreta.
- C. Fotocopiadora.
- D. Impressora.

2. Quina paraula és sinònima d'*antipàtic*?

- A. Cordial.
- B. Amable.
- C. Malcarat.
- D. Simpàtic.

3. En una sala on es farà un esdeveniment hi ha 175 cadires per a les persones que hi assisteixin. En aquest esdeveniment s'hi han inscrit 110 persones. Tenint en compte les persones inscrites, quantes cadires sobraran?

- A. 20 cadires.
- B. 110 cadires.
- C. 55 cadires.
- D. 65 cadires.

4. Què vol dir l'expressió «estar com gat i gos»?

- A. Estar, dues persones, cuidant un gos i un gat.
- B. Estar, dues persones, disfressades d'animal.
- C. Estar, dues persones, molt malavingudes.
- D. Cap de les respostes A, B i C és correcta.

**5. Un esdeveniment comença a les 11.30 h,
i dura 1 h i 15 minuts. A quina hora acaba l'esdeveniment?**

- A. A les 13.00 h.
- B. A les 13.45 h.
- C. A les 12.45 h.
- D. A les 12.15 h.

6. Què NO has de fer quan parles amb una altra persona?

- A. Vocalitzar bé.
- B. Parlar massa ràpid.
- C. Tenir empatia.
- D. Parlar clar.

7. Què transmet mirar als ulls de la persona amb qui parlem?

- A. Desinterès i nerviosisme.
- B. Interès en la persona, confiança i seguretat.
- C. Tristesa i por.
- D. Cansament i distracció.

8. Quin és un dels passos que has de fer per identificar correctament una persona visitant que ve a la Diputació de Barcelona?

- A. Demanar-li el número de compte bancari
- B. Fer-li una fotografia sense avisar.
- C. Deixar-la entrar sense verificar res.
- D. Comprovar la seva documentació.

9. Què has de fer si no saps comunicar-te amb una persona que parla un altre idioma?

- A. Fer veure que l'entens.
- B. Parlar més fort.
- C. Ignorar-la.
- D. Demanar ajuda a una altra companya o company.

10. Què s'ha de consultar uns dies abans d'una activitat?

- A. Els horaris dels autobusos.
- B. La sol·licitud de reserva.
- C. No s'ha de comprovar res.
- D. La previsió meteorològica.

11. Quina característica ha de tenir un punt d'informació?

- A. Estar tancat al públic.
- B. Tenir sempre ordinadors.
- C. Estar net i ordenat.
- D. Ha de ser a l'aire lliure.

12. Quin dels següents materials es pot trobar habitualment en un magatzem d'oficina?

- A.** Aliments.
- B.** Vehicles.
- C.** Maquinària industrial.
- D.** Bolígrafs.

13. Què has de fer si un paquet pesa molt?

- A.** Arrossegat-lo per terra.
- B.** Intentar aixecar-lo sol o sola.
- C.** Deixar-lo al passadís.
- D.** Demanar ajuda o fer servir un carretó.

14. Què hem de tenir en compte en la comunicació no verbal?

- A.** La mirada.
- B.** L'expressió de la cara.
- C.** La postura del cos.
- D.** Totes les respostes són correctes.

15. Quina és la resposta que té ordenades correctament les coses que has de fer quan identifiqués una persona visitant?

- A.**
1. Comprovar la seva documentació.
 2. Verificar que la persona té una cita amb algú de la Diputació de Barcelona.
 3. Registrar les dades de la persona si és necessari.
 4. Donar a la persona visitant una targeta o etiqueta de visita si és necessari.
 5. Comprovar que la persona visitant porta la targeta o etiqueta de visita en un lloc que es vegi.
- B.**
1. Comprovar la seva documentació.
 2. Registrar les dades de la persona si és necessari.
 3. Verificar que la persona té una cita amb algú de la Diputació de Barcelona.
 4. Donar a la persona visitant una targeta o etiqueta de visita si és necessari.
 5. Comprovar que la persona visitant porta la targeta o etiqueta de visita en un lloc que es vegi.
- C.**
1. Verificar que la persona té una cita amb algú de la Diputació de Barcelona.
 2. Registrar les dades de la persona si és necessari.
 3. Comprovar la seva documentació.
 4. Donar a la persona visitant una targeta o etiqueta de visita si és necessari.
 5. Comprovar que la persona visitant porta la targeta o etiqueta de visita en un lloc que es vegi.

- D.**
1. Comprovar la seva documentació.
 2. Verificar que la persona té una cita amb algú de la Diputació de Barcelona.
 3. Donar a la persona visitant una targeta o etiqueta de visita si és necessari.
 4. Comprovar que la persona visitant porta la targeta o etiqueta de visita en un lloc que es vegi.
 5. Registrar les dades de la persona si és necessari.

16. Què has de fer quan arriba material nou?

- A.** Comprovar el color del paquet on hi ha el material.
- B.** Registrar el paquet on hi ha el material.
- C.** El nom del transportista que ha portat el material.
- D.** No s'ha de comprovar res perquè ja ho ha fet alguna altra persona.

17. Què has de fer en una «evacuació»?

- A.** Entrar a l'edifici ràpidament.
- B.** Canviar de lloc de treball.
- C.** Anar a un lloc segur fora de l'edifici.
- D.** Fer una reunió d'equip i decidir què fer.

18. Quina de les següents respostes és un exemple d'equip de protecció individual (EPI)?

- A. Una taula.
- B. Un casc.
- C. Un ordinador.
- D. Una fotocopidora.

19. Què significa el concepte d'*igualtat de gènere*?

- A. Que només les dones poden ocupar càrrecs directius.
- B. Que les dones i els homes han de tenir les mateixes aficions.
- C. Que els homes han de treballar més perquè les dones descansin.
- D. Que homes i dones han de tenir els mateixos drets i oportunitats.

20. Quin és un dels objectius del II Pla d'igualtat de gènere de la Diputació de Barcelona?

- A. Eliminar obstacles i actituds que impedeixen la igualtat.
- B. Eliminar la formació del personal que no sigui sobre igualtat de gènere.
- C. Eliminar les feines més difícils per a les dones.
- D. Eliminar els permisos de conciliació dels homes.

Preguntes de reserva:

Recorda que aquestes preguntes també les has de contestar.

1. Assenyala quina frase vol dir el mateix que

«Demà hi ha una reunió a les 18.15 h».

- A. «Demà hi ha una reunió a un quart de sis».
- B. «Demà hi ha una reunió a un quart de set».
- C. «Demà hi ha una reunió a un quart de tres».
- D. «Demà hi ha una reunió a tres quarts de sis».

2. Quina recomanació és correcta quan parles per telèfon a la feina?

- A. Penjar si la persona no entén alguna cosa del que dius.
- B. Parlar molt fort perquè et sentin més bé.
- C. Presentar-te i explicar el motiu de la trucada.
- D. Parlar molt ràpid perquè la trucada no duri gaire temps.

3. Quin comportament mostra interès durant una conversa?

- A. Mirar als ulls de l'altra persona.
- B. Tenir les mans a les butxaques.
- C. Mirar constantment el mòbil.
- D. Girar l'esquena.

4. Què has de fer si tens una incidència amb una persona visitant?

- A.** Interrompre la persona visitant perquè no perdi temps.
- B.** Cridar més fort que la persona visitant.
- C.** Escoltar la persona visitant amb calma i intentar trobar una solució.
- D.** Marxar sense donar explicacions a la persona visitant.

5. Quina d'aquestes afirmacions del II Pla d'igualtat de gènere de la Diputació de Barcelona NO és correcta?

- A.** El Pla té l'objectiu que els homes i les dones que treballen a la Diputació tinguin els mateixos drets i oportunitats.
- B.** El Pla és per a 4 anys (de l'any 2024 a l'any 2027).
- C.** El Pla té 56 accions en 6 àrees.
- D.** El Pla vol eliminar obstacles i actituds que impedeixen la igualtat.

R6/26 Auxiliar de Recepció i Punt d'Atenció 20/07/26

Full de respostes

Preguntes principals:

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

Preguntes de reserva:

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