

ANEXO II FICHA DE PUESTO: RECEPCIONISTA



1. Puesto Ofertado

1.1 Área Funcional	1.2 Categoría	1.3 Nº de puestos:	1.4. Nivel
Departamento de Recepción	Recepcionista	9	Nivel 3

2. Descripción del Puesto Ofertado: funciones principales

Realizar de manera cualificada, con iniciativa y responsabilidad la recepción de los clientes y todas las tareas relacionadas con ello. Ejecutar las labores de atención al cliente en la recepción. Realizar las gestiones relacionadas con la ocupación y venta de las habitaciones. Custodiar los objetos de valor y el dinero depositados. Realizar labores propias de la facturación y cobro, así como el cambio de moneda extranjera. Recibir, tramitar y dirigir las reclamaciones de los clientes a los servicios correspondientes.

3. Fases del Proceso (máximo 100 puntos)

3.1 Fase de Oposición, 60 puntos

Descripción	Puntos Máximos
Prueba teórico-práctica tipo test, 60 preguntas, de una hora y media de duración, puntuación mínima para superar la prueba: 30 puntos	60 puntos
Prueba de idiomas, niveles exigidos: inglés B1; francés o alemán A2.	APTO/NO APTO

3.2 Fase de Concurso, 40 puntos

3.2.1 Méritos Experiencia Profesional (Máximo 36 puntos)

Descripción	Puntos Máximos
Experiencia en Paradores	
Mérito 1: Experiencia acreditada en el puesto de trabajo convocado en los últimos 10 años. Este mérito es aplicable tanto al aspirante que es o ha sido persona trabajadora de Paradores como al aspirante que es o ha sido persona trabajadora de empresas de trabajo temporal contratadas por Paradores. Por cada mes completo de prestación con contratos de la misma categoría, 0,5 puntos, hasta un máximo 20 puntos	20
Mérito 2: Experiencia acreditada en los últimos 10 años en algún puesto del mismo área funcional del puesto al que se opta, pero en un puesto distinto al solicitado. Por cada mes completo de cada contrato de la categoría aportada, 0,25 puntos, hasta un máximo 12 puntos. Este mérito es aplicable tanto al aspirante que es o ha sido persona trabajadora de Paradores como al aspirante que es o ha sido persona trabajadora de empresas de trabajo temporal contratadas por Paradores.	12
Mérito 3: Experiencia acreditada en los últimos 10 años en cualquier puesto desempeñado dentro de Paradores. Por cada mes completo de contrato, 0,15 puntos, hasta un máximo 2 puntos. Este mérito es aplicable tanto al aspirante que es o ha sido persona trabajadora de Paradores como al aspirante que es o ha sido persona trabajadora de empresas de trabajo temporal contratadas por Paradores	2
Experiencia fuera de Paradores	
Mérito 4: Experiencia acreditada en los últimos 10 años en el puesto convocado en el sector privado y en el sector público estatal, incluido el personal procedente de sociedades mercantiles estatales, fundaciones del sector público estatal y demás entidades de derecho público de ámbito estatal (Están excluidos de este mérito las personas que hayan sido o estén contratadas por empresas de trabajo temporal que hayan estado o estén vinculadas a Paradores por un contrato de servicios). Por cada mes completo de prestación con contratos en la misma categoría, se valorará con 0,1 puntos hasta un máximo de 2 puntos.	2

3.2.2 Méritos Formación Académica (Máximo 4 puntos)

Titulaciones oficiales	Puntos Máximos
Grado superior Técnico Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas o titulación oficial equivalente	3
Grado superior Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos o titulación oficial equivalente	3
Grado superior Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos o titulación oficial equivalente	3
Certificados de profesionalidad relacionados con la gestión de alojamientos turísticos, nivel 3 o titulaciones oficiales equivalentes	3
Grado en Turismo o titulación oficial equivalente (licenciatura, diplomatura)	4

4. Programa de contenidos y temario

DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA (80% DEL TOTAL DE PREGUNTAS DE LA PRUEBA)

GESTIÓN DE RESERVAS DE HABITACIONES Y OTROS SERVICIOS DE ALOJAMIENTOS

Autor: Marta Fernández Sotoca

ISBN: 9788491985129 (IC EDITORIAL)

ISBN: 9788411030724 formato digital (IC EDITORIAL)

Tema 1: tratamiento y análisis de reservas

Tema 2: procedimientos de reserva

Tema 3: utilización de programas informáticos específicos de reservas

Tema 4: emisión de informes o listados. la rooming list

tema 5: legislación sobre reservas. la figura del overbooking

DOCUMENTACIÓN DE APOYO (20% DEL TOTAL DE PREGUNTAS DE LA PRUEBA):

Comunicación y atención al cliente en hostelería y turismo Autor: Raúl Villanueva López ISBN: 9788491985457 (IC EDITORIAL) ISBN: 9788416207916 (versión digital)

Gestión de Protocolo Autor: Raúl Villanueva López ISBN: 9788491985518 ISBN: 9788416207947 versión digital (IC EDITORIAL)

5. Relación de puestos que se convocan

5.1. Códigos de los puestos que se convocan	5.2 Centro de Trabajo
702	Lleida
703	Lleida
704	Lleida
940	Cervera de Pisuerga
1152	Verín
1277	Cazorla
1347	Granada
1454	Mérida
1537	Zafra

ANEXO II FICHA DE PUESTO: AYUDANTE/A DE RECEPCIÓN



1. Puesto Ofertado

1.1 Área Funcional	1.2 Categoría	1.3 Nº de puestos:	1.4. Nivel
Departamento de Recepción	Ayudante/a de Recepción	60	Nivel 4

2. Descripción del Puesto Ofertado: funciones principales

Participar con alguna autonomía y responsabilidad en las tareas de recepción ayudando al jefe/a de recepción y recepcionistas. Colaborar en las tareas propias del recepcionista. Realizar la atención al público en las tareas auxiliares de recepción. Ejecutar labores sencillas de la recepción. En las empresas donde las tareas inherentes a este departamento sean asumidas por el empresario, persona física, realizar las funciones del servicio en recepción bajo la supervisión y directrices emanadas directamente del mismo o persona en quien éste delegue. Realizar las tareas derivadas del perfil de la ocupación.

3. Fases del Proceso (máximo 100 puntos)

3.1 Fase de Oposición, 60 puntos

Descripción	Puntos Máximos
Prueba teórico-práctica tipo test, 60 preguntas, de una hora y media de duración, puntuación mínima para superar la prueba: 30 puntos	60 puntos
Prueba de idiomas, niveles e idiomas exigidos: inglés B1; francés o alemán A2.	APTO/NO APTO

3.2 Fase de Concurso, 40 puntos

3.2.1 Méritos Experiencia Profesional (Máximo 36 puntos)

Descripción	Puntos Máximos
Experiencia en Paradores	
Mérito 1: Experiencia acreditada en el puesto de trabajo convocado en los últimos 10 años. Este mérito es aplicable tanto al aspirante que es o ha sido persona trabajadora de Paradores como al aspirante que es o ha sido persona trabajadora de empresas de trabajo temporal contratadas por Paradores. Por cada mes completo de prestación con contratos de la misma categoría, 0,5 puntos, hasta un máximo 20 puntos	20
Mérito 2: Experiencia acreditada en los últimos 10 años en algún puesto del mismo área funcional del puesto al que se opta, pero en un puesto distinto al solicitado. Por cada mes completo de cada contrato de la categoría aportada, 0,25 puntos, hasta un máximo 12 puntos. Este mérito es aplicable tanto al aspirante que es o ha sido persona trabajadora de Paradores como al aspirante que es o ha sido persona trabajadora de empresas de trabajo temporal contratadas por Paradores.	12
Mérito 3: Experiencia acreditada en los últimos 10 años en cualquier puesto desempeñado dentro de Paradores. Por cada mes completo de contrato, 0,15 puntos, hasta un máximo 2 puntos. Este mérito es aplicable tanto al aspirante que es o ha sido persona trabajadora de Paradores como al aspirante que es o ha sido persona trabajadora de empresas de trabajo temporal contratadas por Paradores	2

Experiencia fuera de Paradores

Mérito 4: Experiencia acreditada en los últimos 10 años en el puesto convocado en el sector privado y en el sector público estatal, incluido el personal procedente de sociedades mercantiles estatales, fundaciones del sector público estatal y demás entidades de derecho público de ámbito estatal (Están excluidos de este mérito las personas que hayan sido o estén contratadas por empresas de trabajo temporal que hayan estado o estén vinculadas a Paradores por un contrato de servicios). Por cada mes completo de prestación con contratos en la misma categoría, se valorará con 0,1 puntos hasta un máximo de 2 puntos.	2
---	---

3.2.2 Méritos Formación Académica (Máximo 4 puntos)

Titulaciones oficiales	Puntos Máximos
Grado superior Técnico Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas o titulación oficial equivalente	4
Grado superior Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos o titulación oficial equivalente	4
Grado superior Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos o titulación oficial equivalente	4
Certificados de profesionalidad relacionados con la gestión de alojamientos turísticos, nivel 3 o titulaciones oficiales equivalentes	4
Grado en Turismo o titulación oficial equivalente (licenciatura, diplomatura)	4

4. Programa de contenidos y temario

DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

<p>COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO Autor: Raúl Villanueva López ISBN: 9788491985457 (IC EDITORIAL) ISBN: 9788416207916 (versión digital)</p>	<p>Bloque 1 la comunicación aplicada la hostelería y turismo</p> <p>Tema 1. La comunicación óptima en la atención al cliente Tema 2. Técnicas de comunicación y demandas más habituales Tema 3. Resolución de problemas de comunicación Tema 4. Análisis de características de la comunicación telefónica y telemática</p> <p>Bloque 2 atención al cliente en hostelería y turismo</p> <p>Tema 1. Clasificación de clientes Tema 2. La atención personalizada Tema 3. El tratamiento de situaciones difíciles Tema 4. La protección de consumidores y usuarios</p>
<p>RECEPCIÓN Y RESERVAS Autor: M^ª Estela Rodríguez del Río ISBN: 9788428340854 (EDICIONES PARANINFO) ISBN: 9788413666945 (versión digital)</p>	<p>1. Organización de las empresas de alojamiento 1.1. Organización departamental 1.4. Mobiliario y equipamientos</p> <p>2. El Departamento de Reservas 2.1. Fuentes de reservas 2.2. Tipos de habitaciones y regímenes 2.6. Proceso de tomas de reservas</p> <p>3. El Departamento de Mostrador en los establecimientos de alojamiento turístico</p> <p>4. Control y realización de operaciones relativas a la salida del cliente 4.1. Check out del cliente y cobro de facturas</p>

5. Relación de puestos que se convocan

5.1. Códigos de los puestos que se convocan	5.2 Centro de Trabajo
74	Cruz de Tejada
75	Cruz de Tejada
76	Cruz de Tejada
85	El Hierro
103	La Gomera
143	Alcalá de Henares
144	Alcalá de Henares
157	Almagro
193	Chinchón
251	Guadalupe
268	Jarandilla de La Vera
269	Jarandilla de La Vera
281	La Granja
282	La Granja
304	Lerma
305	Lerma
317	Manzanares
334	Oropesa
335	Oropesa
412	Soria
464	Trujillo
485	Zamora
531	Alarcón
532	Alarcón
582	Benicarló
606	Calahorra
623	Cardona
665	Jávea
666	Jávea
667	Jávea
682	La Seu d'Urgell
683	La Seu d'Urgell
699	Lleida
700	Lleida
722	Olite
723	Olite
756	Sos del Rey Católico
757	Sos del Rey Católico

758	Sos del Rey Católico
759	Sos del Rey Católico
796	Tortosa
838	Vielha
839	Vielha
840	Vielha
841	Vielha
852	Argómaniz
890	Baiona
891	Baiona
939	Cervera de Pisuerga
950	Corias
951	Corias (turno noche)
997	Fuente Dé
1030	Limpias
1045	Pontevedra (turno noche)
1053	Puebla de Sanabria (turno noche)
1070	Ribadeo
1372	Lorca
1417	Málaga Golf (reserva de puesto discapacidad)
1418	Málaga Golf
1480	Mojácar