

ANEXO II FICHA DE CATEGORÍA PROFESIONAL: SEGUNDO/A JEFE/A DE RECEPCIÓN



1. Puesto Ofertado

1.1 Área Funcional	1.2 Categoría profesional	1.3 Nº de puestos/destinos convocados:	1.4. Nivel
Departamento de Recepción	Segundo/a jefe/a de recepción	3	Nivel 2

2. Descripción del Puesto Ofertado: funciones principales

Realizar de manera cualificada y responsable la dirección, control y seguimiento del conjunto de tareas que se desarrollan en el departamento de recepción. Colaborar y sustituir al Jefe/a de Recepción de las tareas propias del mismo.

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 B2; francés o alemán B1	APTO/NO APTO

3.2 Fase de Concurso, 40 puntos

Para superar la fase de concurso de méritos, y continuar en el proceso selectivo, es necesario obtener un mínimo de 6 puntos en esta fase

3.2.1 Méritos Experiencia Profesional (Máximo 34 puntos)

Descripción	Puntos Máximos
Experiencia en Paradores	
Mérito 1: Experiencia acreditada en los últimos 5 años en la categoría profesional a la que se opta. 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, 0,567 puntos, hasta un máximo de 34 puntos.	34
Mérito 2: Experiencia acreditada en los últimos 5 años en la categoría profesional inmediatamente superior a la que se opta y dentro de la misma área funcional. 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 categoría aportada, 0,45 puntos, hasta un máximo de 27 puntos.	27
Mérito 3: Experiencia acreditada en los últimos 5 años en la categoría profesional inmediatamente inferior a la que se opta y dentro de la misma área funcional. 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 categoría aportada, 0,40 puntos, hasta un máximo de 24 puntos.	24
Experiencia fuera de Paradores	
Mérito 4: Experiencia acreditada en los últimos 5 años en el puesto al que se opta 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. Por cada mes completo de prestación con contratos en la misma categoría, se valorará con 0,50 puntos hasta un máximo de 30 puntos. Están excluidos de este mérito las personas candidatas que hayan sido o estén contratadas por empresas de trabajo temporal que hayan estado o estén vinculadas a Paradores por un contrato de servicios al haber sido consideradas en los méritos 1, 2 y 3.	30

3.2.2 Méritos Formación Académica (Máximo 6 puntos)

Titulaciones oficiales	Puntos Máximos
Grado superior Técnico Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas o titulación oficial equivalente	2
Grado superior Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos o titulación oficial equivalente	2
Grado superior Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos o titulación oficial equivalente	2
Certificados de profesionalidad relacionados con la gestión de alojamientos turísticos, nivel 3 o titulaciones oficiales equivalentes	2
Grado universitario en Turismo o titulación oficial equivalente (licenciatura, diplomatura)	6

4. Programa de contenidos y temario

DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA (70% DEL TOTAL DE PREGUNTAS DE LA PRUEBA)

ORGANIZACIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE RECEPCIÓN EN ALOJAMIENTOS Autor: Raul Villanueva López ISBN: 9788491985945 (IC EDITORIAL) ISBN: 9788411031820 versión digital (IC EDITORIAL)	Tema 1: el departamento de recepción Tema 2: instalaciones complementarias y auxiliares de un establecimiento de alojamiento Tema 3: gestión de la información en el departamento de recepción Tema 4: prestación de servicios de recepción Tema 5: facturación y cobro de servicios de alojamiento Tema 6: gestión de la seguridad en establecimientos de alojamiento
PROCESOS DE GESTIÓN DE DEPARTAMENTOS DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO Verónica Atienza Sobrino ISBN: 9788491988175 (IC EDITORIAL) ISBN: 9788411030816 versión digital (IC EDITORIAL)	Tema 1: la planificación en las empresas y entidades de alojamiento Tema 2: gestión y control presupuestario en las áreas de alojamiento Tema 3: estructura financiera de las empresas y áreas de alojamiento Tema 4: evaluación de costes, productividad y análisis económico para las áreas de alojamiento Tema 5: la organización en los establecimientos de alojamiento Tema 6: la función de integración de personal en los departamentos de pisos y recepción Tema 7: la dirección de personal en el área de alojamiento Tema 8: aplicaciones informáticas para la administración de áreas de alojamiento

DOCUMENTACIÓN DE APOYO (30% DEL TOTAL DE PREGUNTAS DE LA PRUEBA):

Comunicación y Atención al Cliente en Hostelería y Turismo Autor: Raúl Villanueva López ISBN: 9788491985457 ISBN: 9788411030731 versión digital (IC EDITORIAL)
Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios de alojamientos Autor: María Fernández Sotoca ISBN: 9788491985129 ISBN: 9788411030724 versión digital (IC EDITORIAL)
Gestión de Protocolo Autor: Raúl Villanueva López ISBN: 9788491985518 ISBN: 9788411030847 versión digital (IC EDITORIAL)
Diseño y ejecución de acciones comerciales en alojamientos Autor: José Francisco del Pozo Aguilar ISBN: 9788491988106 ISBN: 9788411030830 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
47	Aiguablava
283	La Granja
1512	Nerja

ANEXO II FICHA DE CATEGORÍA PROFESIONAL: RECEPCIONISTA



1. Puesto Ofertado

1.1 Área Funcional	1.2 Categoría profesional	1.3 Nº de puestos/destinos convocados:	1.4. Nivel
Departamento de Recepción	Recepcionista	33	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

Para superar la fase de concurso de méritos, y continuar en el proceso selectivo, es necesario obtener un mínimo de 4 puntos en esta fase

3.2.1 Méritos Experiencia Profesional (Máximo 34 puntos)

Descripción	Puntos Máximos
Experiencia en Paradores	
Mérito 1: Experiencia acreditada en los últimos 5 años en la categoría profesional a la que se opta. 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, 0,567 puntos, hasta un máximo de 34 puntos.	34
Mérito 2: Experiencia acreditada en los últimos 5 años en la categoría profesional inmediatamente superior a la que se opta y dentro de la misma área funcional. 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 categoría aportada, 0,45 puntos, hasta un máximo de 27 puntos.	27
Mérito 3: Experiencia acreditada en los últimos 5 años en la categoría profesional inmediatamente inferior a la que se opta y dentro de la misma área funcional. 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 categoría aportada, 0,40 puntos, hasta un máximo de 24 puntos.	24

Experiencia fuera de Paradores

Mérito 4: Experiencia acreditada en los últimos 5 años en el puesto al que se opta 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. Por cada mes completo de prestación con contratos en la misma categoría, se valorará con 0,50 puntos hasta un máximo de 30 puntos. Están excluidos de este mérito las personas candidatas que hayan sido o estén contratadas por empresas de trabajo temporal que hayan estado o estén vinculadas a Paradores por un contrato de servicios al haber sido consideradas en los méritos 1, 2 y 3.	30
--	----

3.2.2 Méritos Formación Académica (Máximo 6 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

4. Programa de contenidos y temario

DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA (70% DEL TOTAL DE PREGUNTAS DE LA PRUEBA)

GESTIÓN DE RESERVAS DE HABITACIONES Y OTROS SERVICIOS DE ALOJAMIENTOS

Autor: María 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 (30% 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: 9788411030731 (versión digital)

Gestión de Protocolo Autor: Raúl Villanueva López ISBN: 9788491985518; ISBN: 9788411030847 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
518	Aiguablava
519	Aiguablava
520	Aiguablava
521	Aiguablava
522	Aiguablava
523	Aiguablava (turno noche)
1685	Antequera
1688	Arcos de la Frontera
567	Arties
1228	Ayamonte
1621	Cádiz (turno noche)
1267	Carmona
1276	Cazorla
1294	Ceuta
1295	Ceuta (turno noche)
976	Costa da Morte
1737	Cruz de Tejeda
1761	Guadalupe
1774	La Granja
116	La Palma
1382	Málaga Gibralfaro
1419	Málaga Golf
1435	Mazagón
1795	Mazagón
1518	Ronda (turno noche)
1834	Santo Estevo
1545	Sos del Rey Católico
780	Teruel
798	Tortosa
1544	Úbeda
814	Vic-Sau
1872	Villafranca del Bierzo
1536	Zafra

ANEXO II FICHA DE CATEGORÍA PROFESIONAL: AYUDANTE/A DE RECEPCIÓN



1. Puesto Ofertado

1.1 Área Funcional	1.2 Categoría profesional	1.3 Nº de puestos/destinos convocados:	1.4. Nivel
Departamento de Recepción	Ayudante/a de Recepción	16	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

Para superar la fase de concurso de méritos, y continuar en el proceso selectivo, es necesario obtener un mínimo de 2 puntos en esta fase

3.2.1 Méritos Experiencia Profesional (Máximo 34 puntos)

Descripción	Puntos Máximos
Experiencia en Paradores	
Mérito 1: Experiencia acreditada en los últimos 5 años en la categoría profesional a la que se opta. 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, 0,567 puntos, hasta un máximo de 34 puntos.	34
Mérito 2: Experiencia acreditada en los últimos 5 años en la categoría profesional inmediatamente superior a la que se opta y dentro de la misma área funcional. 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 categoría aportada, 0,45 puntos, hasta un máximo de 27 puntos.	27
Mérito 3: Experiencia acreditada en los últimos 5 años en la categoría profesional inmediatamente inferior a la que se opta y dentro de la misma área funcional. 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 categoría aportada, 0,40 puntos, hasta un máximo de 24 puntos.	24

Experiencia fuera de Paradores

Mérito 4: Experiencia acreditada en los últimos 5 años en el puesto al que se opta 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. Por cada mes completo de prestación con contratos en la misma categoría, se valorará con 0,50 puntos hasta un máximo de 30 puntos. Están excluidos de este mérito las personas candidatas que hayan sido o estén contratadas por empresas de trabajo temporal que hayan estado o estén vinculadas a Paradores por un contrato de servicios al haber sido consideradas en los méritos 1, 2 y 3.	30
--	----

3.2.2 Méritos Formación Académica (Máximo 6 puntos)

Titulaciones oficiales	Puntos Máximos
Grado superior Técnico Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas o titulación oficial equivalente	6
Grado superior Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos o titulación oficial equivalente	6
Grado superior Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos o titulación oficial equivalente	6
Certificados de profesionalidad relacionados con la gestión de alojamientos turísticos, nivel 3 o titulaciones oficiales equivalentes	6
Grado en Turismo o titulación oficial equivalente (licenciatura, diplomatura)	6

4. Programa de contenidos y temario

<p>COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERIA Y TURISMO Autor: Raúl Villanueva López ISBN: 9788491985457 (IC EDITORIAL) ISBN: 9788411030731 (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
1654	Arties
909	Benavente
1660	Cambados
622	Cardona
192	Chinchón
1732	Costa da Morte
2114	Costa da Morte
102	La Gomera
684	La Seu d'Urgell
129	Las Cañadas del Teide
721	Olite
760	Sos del Rey Católico
779	Teruel
2106	Tortosa
2101	Verín
1868	Vilalba