

ANEXO II FICHA DE CATEGORÍA PROFESIONAL: SUBGOBERNANTE/A



1. Categoría Ofertada:

1.1 Área Funcional	1.2 Categoría profesional	1.3 Nº de puestos/destinos convocados:	1.4. Nivel
Departamento de Pisos	Subgobernante/a	1	Nivel 2

2. Descripción de la Categoría Ofertada:

Ejecutar de manera cualificada, autónoma y responsable, las tareas relativas a los pisos, áreas públicas, áreas internas, lencería y lavandería. Seleccionar los productos de mantenimiento y limpieza para el uso diario. Inspeccionar y participar en la limpieza de áreas. Llevar el control de las habitaciones y su ocupación, así como de las salas. Participar en estadísticas y elaborar informes en relación con las tareas propias de su área. Sustituir al gobernante/a o al encargado/a general.

3. Fases del Proceso Selectivo (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, no exigible	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 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
Título Profesional Básico en Alojamiento y Lavandería	2
Certificados de profesionalidad relacionados con operaciones básicas de pisos, nivel 1 o titulaciones oficiales equivalentes	2
Certificados de profesionalidad relacionados con la gestión de pisos en alojamientos turísticos, nivel 3 o titulaciones oficiales equivalentes	6
Grado superior Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos o titulación oficial equivalente	6

4. Programa de contenidos y temario

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

LIMPIEZA Y PUESTA A PUNTO DE PISOS Y ZONAS COMUNES EN ALOJAMIENTOS Autor: Herminia Sánchez Alfonso ISBN: 9788419675996 (IC EDITORIAL) EAN 9000002119053 (versión digital)	Tema 1. Mobiliario y decoración en empresas de actividades de alojamiento Tema 2. Limpieza y puesta a punto de habitaciones, zonas nobles y áreas comunes en alojamientos Tema 3. Aplicación de la normativa en los procesos de preparación y puesta a punto de habitaciones, zonas nobles y áreas comunes
COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERIA Y TURISMO Autor: Raúl Villanueva López ISBN: 9788491985457 (IC EDITORIAL) ISBN: ISBN: 9788411030731 (versión digital)	tema 1: la comunicación aplicada la hostelería y turismo la comunicación óptima en la atención al cliente -técnicas de comunicación y demandas más habituales -resolución de problemas de comunicación -análisis de características de la comunicación telefónica y telemática tema 2: atención al cliente en hostelería y turismo clasificación de clientes -la atención personalizada -el tratamiento de situaciones difíciles -la protección de consumidores y usuarios

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

Decoración y ambientación en habitaciones y zonas comunes en alojamientos Autor: Goretta Glez Ayubas ISBN: 9788417224585 ISBN: 9788411033299 (versión digital) (IC EDITORIAL)

Organización del servicio de pisos en alojamientos, Autor: María del Mar Aguirre Fernández ISBN: 9788417224486 (IC EDITORIAL) ISBN: 9788411033312 (versión digital)

Procesos de gestión de departamentos del área de alojamiento ISBN: 9788411030823 (IC EDITORIAL)

Lavado de ropa en alojamientos Autor: María Belén Martínez Taboada ISBN:9788419749680; EAN 9000002119077 (versión digital) (EDITORIAL CEP)

Aprovisionamiento y organización del office en alojamientos Autor: Herminia Sánchez Alfonso ISBN:9788419675989, EAN 9000002119046 (versión digital) (EDITORIAL CEP)

Atención al cliente en la limpieza de pisos en alojamientos, Autor: Herminia Sánchez Alfonso ISBN:9788419749673 (EDITORIAL CEP) EAN: 9000002119060 (versión digital)

Planchado y arreglo de ropa en alojamientos, Autor: María Belén Martínez Taboada ISBN:9788419749697, EAN 9000002119091 (versión digital) (EDITORIAL CEP)

5. Relación de puestos que se convocan

5.1. Códigos de los puestos que se convocan	5.2 Centro de Trabajo
2277	Ibiza