

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



### 1. Categoría profesional ofertada

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	13	Nivel 4

### 2. Descripción de la categoría profesional: 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 4 puntos en esta fase

##### 3.2.1 Méritos Experiencia Profesional (Máximo 30 puntos)

Descripción	Puntos Máximos
<b>Experiencia en Paradores</b>	
Mérito 1: <b>Experiencia acreditada en los últimos 5 años en la categoría profesional a la que se opta.</b> 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. <b>Por cada mes completo de prestación con contratos de la misma categoría, 0,5 puntos, hasta un máximo de 30 puntos.</b>	30
Mérito 2: <b>Experiencia acreditada en los últimos 5 años en categorías profesionales superiores a la que se opta en la misma área funcional.</b> 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. <b>Por cada mes completo de prestación con contratos de la categoría aportada, 0,4 puntos, hasta un máximo de 24 puntos.</b>	24
Mérito 3: <b>Experiencia acreditada en los últimos 5 años en categoría profesional inmediatamente inferior a la que se opta en la misma área funcional.</b> 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. <b>Por cada mes completo de prestación con contratos de la categoría aportada, 0,334 puntos, hasta un máximo de 20 puntos</b>	20
Mérito 4: <b>Experiencia acreditada en los últimos 5 años en cualquier otra categoría profesional del área funcional de la categoría a la que se opta.</b> 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. <b>Por cada mes completo de prestación con contratos de la categoría aportada, 0,142 puntos, hasta un máximo de 8,5 puntos</b>	8,5
<b>Experiencia fuera de Paradores</b>	
Mérito 5: <b>Experiencia acreditada en los últimos 5 años en la categoría profesional a la 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.</b> <b>Por cada mes completo de prestación con contratos en la misma categoría, se valorará con 0,467 puntos hasta un máximo de 28 puntos.</b> 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, 3 y 4.	28

<p>Mérito 6: <b>Experiencia acreditada en los últimos 5 años en categorías profesionales superiores a la que se opta en la misma área funcional 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 de la categoría aportada, 0,367 puntos, hasta un máximo de 22 puntos.</b> 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, 3 y 4.</p>	<p><b>22</b></p>
<p>Mérito 7: <b>Experiencia acreditada en los últimos 5 años en cualquier otra categoría profesional del área funcional de la categoría a la 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 de la categoría aportada, 0,1 puntos, hasta un máximo de 6 puntos.</b> 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, 3 y 4.</p>	<p><b>6</b></p>
<p><b>3.2.2 Méritos Formación Académica (Máximo 10 puntos)</b></p>	
<p><b>Titulaciones oficiales</b></p>	<p><b>Puntos Máximos</b></p>
<p>Grado superior Técnico Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas o titulación oficial equivalente</p>	<p><b>10</b></p>
<p>Grado superior Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos o titulación oficial equivalente</p>	<p><b>10</b></p>
<p>Grado superior Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos o titulación oficial equivalente</p>	<p><b>10</b></p>
<p>Certificados de profesionalidad relacionados con la gestión de alojamientos turísticos, nivel 3 o titulaciones oficiales equivalentes</p>	<p><b>10</b></p>
<p>Grado universitario en Turismo o titulación oficial equivalente (licenciatura, diplomatura)</p>	<p><b>10</b></p>
<p><b>4. Temario de referencia</b></p>	
<p>COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA 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<sup>a</sup> 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>

## ANEXO II FICHA DE CATEGORÍA PROFESIONAL: RECEPCIONISTA



### 1. Categoría profesional ofertada

1.1 Área Funcional	1.2 Categoría profesional	1.3 Nº de puestos/destinos convocados:	1.4. Nivel
Departamento de Recepción	Recepcionista	41	Nivel 3

### 2. Descripción de la categoría profesional: 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 6 puntos en esta fase

##### 3.2.1 Méritos Experiencia Profesional (Máximo 30 puntos)

Descripción	Puntos Máximos
<b>Experiencia en Paradores</b>	
Mérito 1: <b>Experiencia acreditada en los últimos 5 años en la categoría profesional a la que se opta.</b> 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. <b>Por cada mes completo de prestación con contratos de la misma categoría, 0,5 puntos, hasta un máximo de 30 puntos.</b>	30
Mérito 2: <b>Experiencia acreditada en los últimos 5 años en categorías profesionales superiores a la que se opta en la misma área funcional.</b> 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. <b>Por cada mes completo de prestación con contratos de la categoría aportada, 0,4 puntos, hasta un máximo de 24 puntos.</b>	24
Mérito 3: <b>Experiencia acreditada en los últimos 5 años en categoría profesional inmediatamente inferior a la que se opta en la misma área funcional.</b> 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. <b>Por cada mes completo de prestación con contratos de la categoría aportada, 0,334 puntos, hasta un máximo de 20 puntos</b>	20
Mérito 4: <b>Experiencia acreditada en los últimos 5 años en cualquier otra categoría profesional del área funcional de la categoría a la que se opta.</b> 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. <b>Por cada mes completo de prestación con contratos de la categoría aportada, 0,142 puntos, hasta un máximo de 8,5 puntos</b>	8,5
<b>Experiencia fuera de Paradores</b>	
Mérito 5: <b>Experiencia acreditada en los últimos 5 años en la categoría profesional a la 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.</b> <b>Por cada mes completo de prestación con contratos en la misma categoría, se valorará con 0,467 puntos hasta un máximo de 28 puntos.</b> 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, 3 y 4.	28

Mérito 6: <b>Experiencia acreditada en los últimos 5 años en categorías profesionales superiores a la que se opta en la misma área funcional 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 de la categoría aportada, 0,367 puntos, hasta un máximo de 22 puntos.</b> 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, 3 y 4.	<b>22</b>
Mérito 7: <b>Experiencia acreditada en los últimos 5 años en cualquier otra categoría profesional del área funcional de la categoría a la 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 de la categoría aportada, 0,1 puntos, hasta un máximo de 6 puntos.</b> 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, 3 y 4.	<b>6</b>

### 3.2.2 Méritos Formación Académica (Máximo 10 puntos)

Titulaciones oficiales	Puntos Máximos
Grado superior Técnico Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas o titulación oficial equivalente	<b>8</b>
Grado superior Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos o titulación oficial equivalente	<b>8</b>
Grado superior Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos o titulación oficial equivalente	<b>8</b>
Certificados de profesionalidad relacionados con la gestión de alojamientos turísticos, nivel 3 o titulaciones oficiales equivalentes	<b>8</b>
Grado universitario en Turismo o titulación oficial equivalente (licenciatura, diplomatura)	<b>10</b>

## 4. Temario de referencia

### PARTE 1: 60% DEL TOTAL DE PREGUNTAS DE LA PRUEBA

<p>GESTIÓN DE RESERVAS DE HABITACIONES Y OTROS SERVICIOS DE ALOJAMIENTOS</p> <p>Autor: María Fernández Sotoca ISBN: 9788491985129 (IC EDITORIAL) ISBN: 9788411030724 formato digital (IC EDITORIAL)</p>	<p>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</p>
---	---

### PARTE 2: 40% 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)