



CONCURS LABORAL EXTERN FIX PER COBRIR UN LLOC DE TREBALL DE RESPONSABLE RECEPCIÓ DE TARDA PER A LA UTG DE MANRESA. CODI 184-53

Es valora fins a un màxim de 5 punts

Barcelona, de 19 de novembre de 2025

Durada 2 hores

CONTEXT

La UPC Manresa és la Universitat que dona servei al teixit empresarial i industrial de Manresa, del Bages i de l'extensa àrea de la Catalunya Central. Ofereix sis graus, tres màsters, un doctorat i un postgrau.

Els espais de l'EPSEM estan dividits en tres tipus: aules docents, aules informàtiques i sales. També disposa de diversos tallers laboratoris i del TechLab.

Al Campus de Manresa hi ha una única consergeria on hi ha assignat el següent personal:

- TORN DE MATÍ: el/la persona responsable del servei, 3 auxiliars de serveis i una persona de l'empresa Integra.
- TORN DE TARDA: tu, com a responsable de tarda i 2 auxiliars de serveis.

Les portes d'accés als edificis s'obren i es tanquen electrònicament, i romanen obertes de 8 hores del matí a les 22 hores del vespre. Pel que fa al canvi de torn, entre matí i tarda, s'acostuma a fer entre les 14:00 i les 15:00h.

La consergeria s'encarrega de gestionar els serveis d'atenció personal i telefònica general, accessos als edificis i espais, gestió dels taulers d'anuncis, correspondència i paqueteria interna/externa, la reserva i l'ocupació de les sales de reunions, revisió de l'estat general dels espais i equipaments audiovisuals i vetlla per la correcta disponibilitat de tots els equips audiovisuals de les sales i les aules i porta el control i seguiment del préstec dels recursos audiovisuals que es posen a disposició del personal de l'escola. També s'encarrega de la missatgeria, les emergències i l'atenció immediata, entre d'altres.

El servei de consergeria depèn directament de la Cap de Serveis i Recursos.

EXERCICIS

1. Dona resposta a les següents preguntes:

1.1 Degut a una incidència, s'ha previst canviar l'espai on es realitzarà la classe de "Control Industrial i Automatització". Inicialment estava programada avui de 15.00 a 19.00h a l'aula A3 103 (primera planta), encara que finalment es realitzarà a l'aula A3 202 (segona planta). Prepara un cartell informatiu per penjar a la porta de l'aula. Fins a 1 punt.

1.2 Mentre atens la consergeria, arriba una persona externa que diu ser un tècnic que ve a fer una "revisió d'instal·lacions elèctriques", però ningú t'ha avisat prèviament i el tècnic no porta acreditació visible. Què faries en aquesta situació? Fins a 1 punt.

1.3 Durant el teu torn, sents olor de fum provinent d'una zona on hi ha aules informàtiques i veus que surt una mica de fum d'una aula tancada. Quina seria la teva actuació immediata? Fins a 1 punt.

1.4 Una professora et demana que li deixis les claus d'una aula per agafar un projector i dur-lo a l'aula on està ell impartint classe. Què faries en aquesta situació? (El projector en aquest cas és mòbil i es podria desplaçar). Fins a 1 punt.

1.5 Una persona es presenta a la recepció i t'indica que és familiar directe d'un estudiant de primer i que vol saber la nota del darrer examen del seu fill a l'assignatura Sistemes Elèctrics del Grau en Enginyeria Mecànica, ja que ell està preocupat i vol ajudar-lo. Com actuaries en aquesta situació? Fins a 1 punt.

2. Dona resposta a les següents preguntes de desenvolupament:

Criteris a valorar: planificació i organització del treball, tècniques de gestió d'equips, tècniques de comunicació i d'atenció als usuaris.

2.1 Un professor et truca molt enfadat perquè aquest matí a les 09:00 hores ha demanat que es prepari una aula per a les 17:00 hores de la tarda, i el teu company de matí li ha confirmat que estaria fet sense cap problema. No obstant, el company de matí no ha fet la preparació de l'aula i tampoc t'ha informat a tu d'aquesta necessitat. Com gestionaries aquest conflicte i quines mesures proposaries perquè no torni a passar? Justifica i raona la teva resposta. Fins a 3 punts.

2.2 El responsable de consergeria ha acceptat tres dies de festa de l'auxiliar de tarda sense preguntar-te. Saps que aquella setmana hi haurà més feina de l'habitual perquè hi ha programades unes jornades importants que duraran dos dies i totes les tasques habituals de la consergeria, i et molesta que no t'hagi informat abans d'autoritzar l'absència. A la tarda només hi ha el/la responsable de tarda i dos persones auxiliars de serveis, habitualment. Com procediries en aquesta situació? Justifica i raona la teva resposta. Fins a 3 punts.

2.3 En les darreres setmanes has detectat que hi ha una persona del teu equip que mostra un comportament preocupant amb retards freqüents, una actitud poc col·laboradora, queixes constants cap a altres companys i companyes i mostra poca cortesia amb algunes persones usuàries. A més, hi ha un increment significatiu de peticions de permisos que dificulta l'organització del servei. Aquesta situació està començant a afectar l'ambient laboral i la qualitat de l'atenció al públic. Com abordaries aquesta situació? Quins propostes concretes faries? Justifica i raona la teva resposta. Fins a 3 punts.