



CONCURS de PERSONAL LABORAL de RESPONSABLE DELS SERVEIS DE RECEPCIÓ PER A LA UTG CAMPUS DIAGONAL BESÒS. CODI CONCURS 194-144

TORN INTERN - PROMOCIÓ

Barcelona, a 10 de febrer de 2025

Temps: 2 hores

CODI PERSONA CANDIDATA:

CRITERIS DE VALORACIÓ DE LA PROVA

1. Planificació i organització del treball. Coordinació i supervisió d'activitats i resultats. Fins a un màxim de 1,5 punts.
2. Coordinació i gestió de l'equip de treball. Fins a un màxim de 1 punt.
3. Anàlisi i solució de problemes dins de l'àmbit de treball del perfil. Tècniques de comunicació i atenció als usuaris. Fins a un màxim de 1 punt.
4. Suport a actes, esdeveniments i activitats. Fins a un màxim de 0,5 punts.

PROVA

INFORMACIÓ DE CONTEXT

L'Escola d'Enginyeria Barcelona Est (EEBE) va entrar en funcionament el curs acadèmic 2016-2017 al Campus Diagonal Besòs.

Actualment compta amb més de 3.000 estudiants, 500 PDI i 100 PTGAS. La seva oferta formativa inclou diferents graus, màsters i programes de doctorat.

Consta de tres edificis: l'edifici A on estan ubicats principalment les aules i els laboratoris docents, les sales de treball, els despatxos de la UTG i de Direcció. I els edificis C i I principalment ocupats per laboratoris i grups de recerca.

La Consergeria del campus està ubicada a la planta 0 de l'edifici A i està formada, a part del Responsable dels Serveis de Recepció, per tres auxiliars de serveis en torn de matí, i en torn de tarda per un Responsable de recepció de tarda i dos auxiliars de serveis.

Ocupes aquest lloc de Responsable de serveis de recepció en torn de matí que acabes de guanyar i la teva Cap directa et transmet la necessitat de planificar i organitzar el servei ofert per la Consergeria amb l'objectiu de millorar el servei global ofert als usuaris.

Dona resposta a les següents qüestions com a Rble. dels Serveis de Recepció.

SUPÒSITS PRÀCTICS

PREGUNTA 1.

Estem al maig de 2024 i s'acaba d'aprovar, per Junta d'Escola, el calendari del nou curs acadèmic 2024-2025, que s'inicia al setembre del 2024.

Es facilita com a document de consulta el calendari acadèmic 2024-2025.

La teva Cap directa t'encomana:

A)

Fer una proposta de planificació del servei de Consergeria d'acord amb les funcions assignades a la Consergeria i atenent el calendari acadèmic del nou curs, esdeveniments previstos i altres activitats del centre.

Quines seran les actuacions prioritàries que proposes i per què? Justifica la teva resposta. Pots fer les suposicions que consideris dins de l'àmbit d'actuació de les consergeries/recepcions. Quin serà el seguiment i avaluació?

Es valora el criteri **Planificació i organització del treball. Coordinació i supervisió d'activitats i resultats. Fins a un màxim de 1,5 punts**

B)

S'ha evidenciat que en ocasions falla la comunicació i organització entre el personal de Consergeria, fet que està provocant també conflictes entre el personal de la unitat, especialment entre el torn de matí i tarda.

Aquesta situació afecta de manera negativa a l'atenció i servei ofert als usuaris, atès que es reben més queixes dels mateixos.

Explica les actuacions que proposes fer i que consideres prioritàries per organitzar i gestionar l'equip de treball per millorar el servei ofert des de la consergeria? Justifica la teva resposta.

Es valora el criteri **Coordinació i gestió de l'equip de treball. Fins a un màxim de 1 punt.**

PREGUNTA 2.

El dissabte 5 d'abril de 2025, s'organitza a l'EEBE la Jornada de Portes Obertes.

L'horari de la jornada és de 10:00 a 14:00 i es preveu l'assistència de 500 persones entre estudiants de Batxillerat i famílies.

Durant la jornada es presentaran els diferents graus oferts per l'EEBE a la Sala d'Actes i també en aules i després es faran visites a laboratoris docents.

Al hall de l'edifici A hi ha previst fer el registre dels assistents i presentació d'estands dels diferents graus.

A)

Quines problemàtiques/situacions preveus/anticipes es poden donar en aquesta situació amb l'objectiu de poder organitzar el servei de Consergeria per donar suport a l'esdeveniment? Què tindràs en compte vers l'equip de la consergeria per poder donar resposta? Amb quines altres unitats de la UTG preveus t'hauràs de coordinar i per què?

Es valora el criteri **Anàlisi i solució de problemes. Fins a un màxim de 0,75 punts.**



B)

Falten 15 minuts per l'inici de la presentació a la Sala d'Actes i un organitzador s'adreça a la Consergeria per comunicar que en una de les aules no funciona el projector.

El vestíbul està ple d'estudiants demanant-vos informació i físicament sou dos persones a la Consergeria, tu i un auxiliar de serveis, el personal restant avui no presta serveis.

Com gestionas aquesta incidència?

Es valoren els criteris **Comunicació i atenció als usuaris i Suport a actes, esdeveniments i activitats. Fins a un màxim de 0,75 punts (0,25 + 0,50).**