



CONVOCATORIAS DE PROMOCIÓN PROFESIONAL ESPECÍFICA

INFORMACIÓN



INDICE

ENCARGADO III (NIVEL 3) ÁREA C	3
RECEPCIONISTA (NIVEL 3), ÁREA C	4



TEMARIO DE LA CATEGORÍA DE ENCARGADO III

1. Organización del trabajo: planificación y distribución de tareas. Supervisión de tareas y resultados.
2. Sistemas de transporte en centros públicos: traslado de usuarios y traslado de mercancías.
3. Conocimientos básicos de sistemas de comunicación, vigilancia y control. Sistema de centralita telefónica. Sistema de protección de bienes del centro.
4. Conocimiento, uso y manejo de aparatos sencillos de reprografía y megafonía. Organización y control del llavero general del centro.
5. Atención a los usuarios y al público. Control de entradas y salidas de usuarios y visitas. Información general a usuarios y al público. Información sobre tramitación de reclamaciones y sugerencias. Actitud y comportamiento hacia usuarios y público en general.
6. Control de entrada y salida de paquetería. Recepción, control y reparto de correspondencia.
7. Prevención de riesgos laborales: derechos y obligaciones de los trabajadores (artículos 14, 15, 17, 18, 19 y 29 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales).



TEMARIO DE RECEPCIONISTA

1. La unidad de recepción. Servicios prestados en la misma. Tareas fundamentales de la categoría recepcionista.
2. Control de usuarios. Información y comunicaciones: comunicaciones internas y externas. Tipos de comunicación: oral/escrita. Formal/informal. Ascendente/descendente/horizontal. Comunicación telefónica.
3. Las reservas y su gestión. Procedimiento y medios de comunicación en la gestión de reservas.
4. Nociones básicas de las aplicaciones informáticas que pueden utilizarse en la recepción: concepto y principales funciones de una base de datos y de una hoja de cálculo.
5. Atención al cliente. Habilidades sociales aplicadas a la recepción. Información de los servicios del centro.
6. Reclamaciones y denuncias en establecimiento. La Ley 26/1984, de 19 de julio, para la defensa de consumidores y usuarios: nociones básicas, derechos consumidores y usuarios.
7. Prevención de riesgos laborales: derechos y obligaciones de los trabajadores (artículos 14, 15, 17, 18, 19 y 29 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales).