COBERTURA DE VACANTE

NUM ANUNCIO: CV-15-16/MJ

FECHA:	**17 DICIEMBRE 2015**
PLAZO DE ADMISION:	**28 DICIEMBRE 2015**
LUGAR DE ADMISION:	**OFICINA DE RECURSOS HUMANOS, EDIFICIO 1, TELEFONO 727-1643 (Horario: 08:00-16:00) O CONTROL DE LA BASE AEREA DE MORON DE LA FRONTERA (Horario: 07:00-19:00)**
NO. DE PLAZAS A CUBRIR:	**UNA (1)**
GRUPO PROFESIONAL:	**4**
CATEGORIA LABORAL:	**OFICIAL/A ADMINISTRATIVO/A**
TITULO:	**RESERVATION CLERK**
NIVEL:	**EA-4**
DEPARTAMENTO/ACTIVIDAD:	**FLEET READINESS (NGIS)**
SALARIO:	**1.682,37 EUROS**
JORNADA LABORAL:	**40 HORAS SEMANALES DE CARACTER IRREGULAR DE LUNES A DOMINGO SUJETA A TURNOS ROTATIVOS**
(*) REQUISITOS MINIMOS:	
ESTUDIOS:	**TITULO DE BACHILLERATO O DE TECNICO AUXILIAR O DE TECNICO EN CUALQUIER RAMA O FAMILIA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION O RELACIONADA CON LA VACANTE**
O	
EXPERIENCIA:	**SEIS MESES DE EXPERIENCIA GENERAL (REALIZANDO FUNCIONES ADMINISTRATIVAS U OTRO TRABAJO QUE INDIQUE LA CAPACIDAD PARA ADQUIRIR LOS CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS Y LAS HABILIDADES NECESARIAS PARA CUBRIR EL PUESTO) Y SEIS MESES DE EXPERIENCIA ESPECIALIZADA (EXPERIENCIA QUE PROVEA AL CANDIDATO CON LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y APTITUDES QUE SEAN PROPIAS DE LA VACANTE O ESTEN RELACIONADAS CON ELLA Y QUE PERMITAN AL CANDIDATO DESARROLLAR SATISFACTORIAMENTE LAS FUNCIONES DEL PUESTO)**
INGLES:	**COMPLETO DOMINIO DEL IDIOMA**

FUNCIONES DEL PUESTO: **El titular de este puesto recibe y procesa peticiones de reservas, las cambia o las cancela siguiendo los procedimientos. Se asegura de garantizar privacidad y seguridad a los clientes. Utiliza el sistema informático para registrar a los clientes y asignar habitaciones. Se asegura de la autorización del uso de las tarjetas de crédito. Registra las quejas de los clientes, recomendaciones; atiende las llamadas de quejas y se asegura que el personal apropiado es notificado. Responde las llamadas, las transfiere correctamente, responde a las consultas de los clientes. Hace llegar toda la información al supervisor inmediato. Trabaja con cierto grado de independencia y responsabilidad cuando está asignado a turnos de noche, fines de semana o días de fiesta. En caso de emergencia, contacta con el servicio pertinente (Hospital, Seguridad, Bomberos…). Gestiona el cobro y registra cualquier daño a la salida del cliente. Recibe y contabiliza los fondos recibidos y prepara un informe diario de todas las transacciones monetarias. Es responsable de inventariar las llaves y otras mercancías o materiales de recepción. Se le puede pedir la realización de informes (llegadas, salidas, lista de huéspedes…). Provee información local. Mantiene la recepción limpia y ordenada. Está en contacto continuo**

con el personal de limpieza y el de mantenimiento.

SISTEMA DE SELECCIÓN: CONCURSO-OPOSICIÓN

FASE DE OPOSICIÓN: PRUEBAS Y PUNTUACIÓN DE LAS MISMAS:

ESTA PRUEBA CONSISTE EN 10 PREGUNTAS SOBRE EL SISTEMA DE GESTION DEL HOTEL (EPITOME), QUE ES EL SISTEMA QUE SE UTILIZA EN TODAS LAS TRANSACCIONES HOTELERAS, Y SOBRE EL SITEMA DE DISPOSNIBILIDAD DE ALOJAMIENTO (CLAS), Y 5 PREGUNTAS SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE.
CADA PREGUNTA SE PUNTUARÁ CON 1 PUNTO.
LOS CANDIDATOS QUE OBTENGAN UNA PUNTUACIÓN INFERIOR A 12 NO SERAN CONSIDERADOS PARA LA FASE DE MERITOS.
LA DURACIÓN DE LA PRUEBA SERÁ DE 45 MINUTOS.

SISTEMA DE SELECCION: CONCURSO DE MERITOS

MERITOS A CONSIDERAR Y BAREMO DE LOS MISMOS

MERITOS ACADEMICOS (MAXIMO 40 PUNTOS) – LAS TITULACIONES NO SON ACUMULATIVAS

25 PUNTOS POR ESTAR EN POSESION DEL TITULO DE BACHILLER O DE TECNICO AUXILIAR O DE TECNICO MEDIO EN CUALQUIER RAMA O PROFESION ADMINISTRATIVA O RELACIONADA CON LA VACANTE.
30 PUNTOS POR ESTAR EN POSESION DEL TITULO DE TECNICO ESPECIALISTA O DE TECNICO SUPERIOR
35 PUNTOS POR ESTAR EN POSESION DE TITULACION UNIVERSITARIA DE GRADO MEDIO
40 PUNTOS POR ESTAR EN POSESION DE TITULACION UNIVERSITARIA DE GRADO SUPERIOR

MERITOS PROFESIONALES (MAXIMO 40 PUNTOS)

5 PUNTOS POR CADA AÑO DE EXPERIENCIA ESPECIALIZADA CON LAS FUERZAS DE LOS EE.UU.
3 PUNTOS POR CADA 6 MESES O FRACCION SUPERIOR, SIN LLEGAR AL AÑO DE EXPERIENCIA ESPECIALIZADA CON LAS FUERZAS DE LOS EE.UU.
4 PUNTOS POR CADA AÑO DE EXPERIENCIA ESPECIALIZADA EN OTRA EMPRESA
2 PUNTOS POR CADA 6 MESES O FRACCION SUPERIOR SIN LLEGAR AL AÑO DE EXPERIENCIA ESPECIALIZADA EN OTRA EMPRESA
3 PUNTOS POR CADA AÑO DE EXPERIENCIA ANALOGA CON LAS FUERZAS DE LOS EE.UU.
1 PUNTO POR CADA 6 MESES O FRACCION SUPERIOR SIN LLEGAR AL AÑO DE EXPERIENCIA ANALOGA CON LAS FUERZAS DE LOS EE.UU.
2 PUNTOS POR CADA AÑO DE EXPERIENCIA ANALOGA EN OTRA EMPRESA
½ PUNTO POR CADA 6 MESES O FRACCION SUPERIOR SIN LLEGAR AL AÑO DE EXPERIENCIA ANALOGA EN OTRA EMPRESA

INGLES (MAXIMO 15 PUNTOS)

A DETERMINAR POR EL TRIBUNAL DE SELECCIÓN

OTROS MERITOS (MAXIMO 5 PUNTOS)

A DETERMINAR POR EL TRIBUNAL DE SELECCIÓN

PODRAN ACCEDER A CONCURSO LOS EMPLEADOS QUE HABIENDO SUPERADO EL PERIODO DE PRUEBA, REUNAN LOS REQUISITOS MINIMOS ESTABLECIDOS EN ESTA CONVOCATORIA.

LOS ASPIRANTES SELECCIONADOS A UNA VACANTE DE CATEGORIA O NIVEL INFERIOR, DEBEN ACEPTAR EL SALARIO Y CATEGORIA LABORAL DE DICHO PUESTO.

LA EXPERIENCIA OBTENIDA FUERA DE LAS ACTIVIDADES DE LAS FUERZAS DE LOS EE.UU. DEBERA ACREDITARSE OBLIGATORIAMENTE ADJUNTANDO A LA SOLICITUD CERTIFICADO DE EMPRESA (MOD. PR), CONTRATOS O NOMINAS E INFORME VIDA LABORAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL.

PARA ACCEDER A ESTA CONVOCATORIA, TODOS LOS CANDIDATOS DEBEN CUMPLIMENTAR LA SOLICITUD DE COBERTURA DE VACANTE, FACILITADA POR LA OFICINA DE RECURSOS HUMANOS, ANTES DE LAS 16:00 HRS DEL DIA DE CIERRE DEL ANUNCIO EN LA OFICINA DE RECURSOS HUMANOS DE LA BASE NAVAL DE ROTA. EL HORARIO DE ENTREGA DE SOLICITUDES EN EL CONTROL DE LA BASE AREA DE MORON ES DE LUNES A VIERNES DE 07:00 A 19:00.

ESTE PUESTO REQUIERE QUE EL TITULAR POSEA UN COMPLETO DOMINIO DEL IDIOMA INGLES. LA SECCIÓN REFERIDA A EXPERIENCIA DE LA SOLICITUD DEBE SER CUMPLIMENTADA EN INGLES.

EL INCUMPLIMIENTO DE ESTOS REQUISITOS PODRA SER CAUSA DE EXCLUSION DE ESTA COBERTURA DE VACANTES.

LA OFICINA DE RECURSOS HUMANOS PUBLICARA EN EL PLAZO DE 7 DIAS HABILES A LA FECHA DEL CIERRE DEL ANUNCIO, LA LISTA DE CANDIDATOS ADMITIDOS Y EXCLUIDOS DE CONFORMIDAD CON LOS REQUISITOS EXIGIDOS EN LA CONVOCATORIA

TRANSLATION

FILLING OF VACANCIES

ANNOUNCEMENT #: CV-15-16/MJ

DATE:	**17 DECEMBER 2015**
DEADLINE:	**28 DECEMBER 2015**
ADMISSION PLACE:	**HUMAN RESOURCES OFFICE, BUILDING 1, PHONE # 727-1643 (Office Hours: 08:00-16:00) OR MORON AIR BASE GATE (Office Hours: 07:00-19:00)**
NO.OF VACANT POSITIONS:	**ONE (1)**
PROFESSIONAL GROUP:	**4**
LABOR CATEGORY:	**ADMINISTRATIVE OFFICIAL**
TITLE:	**RESERVATION CLERK**
LEVEL:	**EA-4**
DEPARTMENT/ACTIVITY:	**FLEET READINESS (NGIS)**
MONTHLY SALARY:	**1,682.37 EUROS**
WORKING HOURS/WORK WEEK:	**IRREGULAR 40 HOURS PER WEEK FROM MONDAY TO SUNDAY SUBJECT TO ROTATING SHIFTS**

(*) MINIMUM REQUIREMENTS:

EDUCATION:	**HIGH SCHOOL OR VOCATIONAL SCHOOL 1ST GRADE DEGREE OR TECHNICIAN IN ANY ADMINISTRATIVE BRANCH OR OCCUPATIONAL GROUP OR ANY OTHER OCCUPATION RELATED TO THE POSITION**

OR

EXPERIENCE:	**SIX MONTHS OF GENERAL EXPERIENCE (PROGRESSIVELY RESPONSIBLE CLERICAL, OFFICE, OR OTHER WORK THAT INDICATES ABILITY TO ACQUIRE THE PARTICULAR KNOWLEDGE AND SKILLS NEEDED TO PERFORM THE DUTIES OF THE POSITION TO BE FILLED) AND SIX MONTHS OF SPECIALIZED EXPERIENCE(EXPERIENCE THAT HAS EQUIPPED THE APPLICANT WITH THE PARTICULAR KNOWLEDGE, SKILLS, AND ABILITIES TO PERFORM SUCCESSFULLY THE DUTIES OF THE POSITION, AND THAT IS TYPICALLY IN OR RELATED TO THE WORK OF THE POSITION TO BE FILLED)**
ENGLISH:	**FULL COMMAND OF THE LANGUAGE**
DRIVER'S LICENSE:	**"B" (ATTACH COPY TO APPLICATION)**

DUTIES OF THE POSITION: **The incumbent of this position receives requests and processes, changes and cancels reservations within established guidelines. Ensures guest privacy and security measures are maintained. Utilizes the property management system to register guests and assign rooms upon check-in. Secures authorization for credit cards. He/she registers customer complaints, recommendations and trouble call requests; logs trouble calls and ensures appropriate personnel are notified. The incumbent answers phones, transferring calls to appropriate individual and handles guest questions. Ensures all information is passed to the proper branch supervisor for resolution. He/she works with a great degree of independence and significant responsibility when assigned to nights, weekends and holidays. In emergencies, contacts with Hospital, Security or Fire Department. Collects service charges, damage, and other charges upon checkout. Receives and is accountable for a change fund. Prepares Daily Activity Records and deposits cash receipts. The incumbent is responsible for inventorying all keys and any other supplies or amenities maintained at the front desk. He/she may be required to run/print various reports from the property management system; such as expected arrivals, departure list, in-house guests… He/she provides information on local area, and keeps the front desk area clean and neat in appearance. He/she communicates constantly with Housekeeping and Maintenance personnel**

SELECTION SYSTEM: **COMPETITIVE EXAMINATION**

COMPETITIVE EXAMINATION: TEST AND PUNCTUATION:

THE COMPETITIVE EXAMINATION WILL CONSIST OF 10 QUESTIONS RELATED TO PROPERTY MANAGEMENT SYSTEM (Epitome) THAT IS THE SYSTEM THAT HANDLE ALL THE HOTEL TRANSACTIONS, AND THE CONTRACT LODGING AVAILABILITY SYSTEM (CLAS) AND 5 QUESTIONS ABOUT CUSTOMER SERVICE.
EACH QUESTION IS 1 POINT.
ANY CANDIDATES WITH THE SCORE OF LESS THAN 12 WILL NOT BE CONSIDERED FOR MERIT PROCESS.
TIME OF EXECUTION WILL BE 45 MINUTES.

QUALIFICATION AND MERIT CHART

SELECTION SYSTEM: **MERIT PROGRAM**

QUALIFICATION AND MERIT CHART

EDUCATION (MAXIMUM 40 POINTS) THE TITLES ARE NOT ACCUMULATIVES

25 POINTS FOR A HIGH SCHOOL OR A VOCATIONAL SCHOOL 1ST GRADE DEGREE OR A MEDIUM TECHNICIAN IN ANY ADMINISTRATIVE BRANCH OR OCCUPATIONAL GROUP OR ANY OTHER RELATED TO THE POSITION.
30 POINTS FOR A VOCATIONAL SCHOOL 2ND GRADE DEGREE OR SUPERIOR TECHNICIAN
35 POINTS FOR A MEDIUM UNIVERSITY DEGREE
40 POINTS FOR A SUPERIOR UNIVERSITY DEGREE

EXPERIENCE (MAXIMUM 40 POINTS)

5 POINTS FOR EACH YEAR OF SPECIALIZED EXPERIENCE WITH THE U.S. FORCES
3 POINTS FOR EACH 6 MONTHS OR MORE, BUT LESS THAN A YEAR, OF SPECIALIZED EXPERIENCE WITH THE U.S. FORCES
4 POINTS FOR EACH YEAR OF SPECIALIZED EXPERIENCE WITH ANOTHER FIRM
2 POINTS FOR EACH 6 MONTHS OR MORE, BUT LESS THAN A YEAR, OF SPECIALIZED EXPERIENCE WITH ANOTHER FIRM
3 POINTS FOR EACH YEAR OF EXPERIENCE IN A SIMILAR POSITION WITH THE U.S. FORCES
1 POINT FOR EACH 6 MONTHS OR MORE, BUT LESS THAN A YEAR, OF EXPERIENCE IN A SIMILAR POSITION WITH THE U.S. FORCES
2 POINTS FOR EACH YEAR OF EXPERIENCE IN A SIMILAR POSITION WITH ANOTHER FIRM
½ POINT FOR EACH 6 MONTHS OR MORE, BUT LESS THAN A YEAR, OF EXPERIENCE IN A SIMILAR POSITION WITH ANOTHER FIRM

ENGLISH (MAX 15 POINTS)

AT THE DISCRETION OF THE SELECTION PANEL

OTHER MERITS (MAX 5 POINTS)

AT THE DISCRETION OF THE SELECTION PANEL

ALL EMPLOYEES, WHO COMPLETED THE PROBATIONARY PERIOD, MEET THE MINIMUM REQUIREMENTS ESTABLISHED ABOVE, MAY APPLY FOR THIS POSITION.

EMPLOYEES THAT APPLY AND ARE SELECTED FOR A POSITION IN A LOWER LABOR CATEGORY AND/OR LEVEL MUST ACCEPT THE PAY AND LABOR CATEGORY ASSOCIATED WITH THE NEW POSITION.

EXPERIENCE IN ANOTHER FIRM MUST BE CREDITED WITH A WORKING LIFE REPORT FROM THE SPANISH SOCIAL SECURITY AND COPY OF LABOR CONTRACTS AND/OR LABOR STATUS CERTIFICATES (STANDARD FORM MOD. PR) AND/OR PAYROLL DOCUMENTS.

TO APPLY FOR THIS VACANCY, ALL CANDIDATES MUST COMPLETE THE APPLICATION FOR FILLING THE VACANCIES PROVIDED BY THE HUMAN RESOURCES OFFICE BEFORE THE 16:00 HRS ON THE CLOSING DATE OF THIS ANNOUNCEMENT IN HRO, ROTA. MORON GATE WILL RECEIVE APPLICATIONS MONDAY THRU FRIDAY FROM 07:00 TO 19:00.

THIS POSITION REQUIRES THE INCUMBENT TO POSSESS A FULL COMMAND OF ENGLISH. THE EXPERIENCE PORTION OF THE APPLICATION MUST BE COMPLETED IN ENGLISH.

FAILURE TO COMPLY WITH THESE REQUIREMENTS MAY LEAD TO THE EXCLUSION OF THIS FILLING OF VACANCIES.

THE HUMAN RESOURCES OFFICE WILL PUBLISH WITHIN 7 WORKING DAYS OF THE CLOSING DATE OF THE ANNOUNCEMENT, THE LIST OF ELIGIBLE AND EXCLUDED CANDIDATES IN ACCORDANCE WITH THE REQUIREMENTS OF THE NOTIFICATION