

A tot el personal

Avis número 31-40/2021

Assumpte:

Convocatòria de concurs-oposició per a la cobertura de 1 plaça de d'Administratiu/va Superior d'Oficina, a Serveis i Transports Turístics, amb categoria OSA, per a la unitat Servei i Transports turístics, dins de l'àrea de Màrqueting i Negoci Internacional.

La **missió** del lloc de treball és la d'assumir, sota la dependència del/la seu/va Director/a i del/la Responsable d'Unitat i davant la resta de l'Organització, la plena responsabilitat vers el funcionament i gestió administratiu del departament. Atendrà i es responsabilitzarà, en qualsevol cas, en totes les accions administratives assignades, de promoure, liderar, supervisar i fer el seguiment de tot el cicle sencer (contacte, respostes, acció esdeveniments, lloguers i de producció dels serveis, seguiment de tots els proveïdors interns i externs, dels ingressos, contractes, reclamacions, la seva classificació i arxiu, etc.. l'elaboració, planificació, coordinació i control dels processos informatius, administratius i econòmics establerts per l'Àrea de Serveis i Transports Turístics amb la finalitat, ja esmentada, d'augmentar l'eficiència, qualitat i resultats econòmics del servei.).

Les principals **funcions** d'aquest lloc, entre d'altres, són les següents:

- Activació i tramitació dels processos de facturació, petició de comandes, justificació de despeses, control de l'activitat de les persones, etc. del departament de Serveis i Transports Turístics
- Organitzar els recursos materials habituals del departament,
- Efectuar la gestió i coordinació horària del personal de Servei i Transports Turístics, d'explotació de Telefèric i Funicular (gestió del temps, coordinació calendaris de vacances...)
- l'estiu), introduint les IT en SAP i tramitant les baixes segons el protocol establert.
- Gestionar, coordinar i responsabilitzar-se de diferents aspectes de logística i magatzem d'uniformes, material de venda i altres materials que requereixen desplaçar-se a d'altres empreses o dependències de TMB amb el vehicle d'empresa.
- Dissenyar, conjuntament amb Serveis Centrals a i resta de potencials responsables de contractes d'altres àmbits de TMB, la formalització de nous acords amb els nous clients en forma de

contracte, així com la liderar la posterior coordinació, supervisió i seguiment d'aquests contractes i acords de col·laboració de venda comissionada i esdeveniments-lloguers..

- Liderar, amb iniciativa i de forma autònoma, la gestió i coordinació de tota la negociació vinculada amb totes les accions comercials esmentades, un cop establerts per la seva Prefectura/Direcció els paràmetres marcats.
- Gestionar, coordinar i elaborar la Base de dades de Serveis i Transports Turístics
- Liderar i responsabilitzar-se, d'atendre les sol·licituds dels serveis de lloguer-esdeveniments, privats, necessitats ad hoc...rebudes pels diferents canals: presencial, telefònic, correu electrònic, formulari, web...donar resposta, atenció telefònica, assessorament, etc. i efectuar tot el circuit de comercialització, coordinant tots els departaments afectats. Realitzar la rebuda de sol·licituds dels clients, donar-los informació i pressupost del servei ofert d'acord amb la petició efectuada, negociar el preu sota unes directrius estàndards, i/o personalitzades i un cop acceptada l'oferta, garantir i gestionar l'execució del servei, seguiment de la producció del servei i el correcte elaboració dels procediments interns contracte, cobraments i facturació, així com representació en la jornada del servei en el cas de ser necessari. Seguiment del tancament amb el client i amb el personal que efectua el servei i recollir les valoració del servei i dur a terme opcions de millora.
- Liderar i/o donar suport administratiu d'elevat impacte en qualsevol altres tasques de la Unitat quan se li requereixi per part de la seva Prefectura/Direcció, i amb l'objectiu principal d'aconseguir garantir l'acompliment dels compromisos acordats, sobretot del pressupost d'ingressos:
 - Resta de projectes de l'Àrea que puguin estar necessitats de ser activats.
 - Resta d'actuacions comercials, promocionals, publicitàries,...,de gran abast, que puguin estar ja realitzant-se per la resta de membres de l'Àrea (Product Manager,...), i on manquin recursos.
- Gestió de factures, revisió d'impagaments i reclamar a Deutors de SiTT
- Coordinar i donar suport a les accions d' Informació/comunicació alteracions de servei: elaborar i coordinar amb operativa les afectacions al servei per esdeveniments i gestionar les comunicacions i informació per email d'afectacions del servei (obres, esdeveniments a ciutat, etc) a tots els departaments i empreses afectades.
- Realitzar qualsevol altra tasca –de nivell i naturalesa similar- de suport al seu responsable (confecció d'informes de seguiment, preparació de reunions, coordinació del procés d'eleccions, etc.), o qualsevol altra tasca de tipus administratiu superior pel Servei al que està assignat/da, i que li pugui ser requerida per la seva Prefectura directa, Direcció d'Àrea, o Direcció Executiva.

CONDICIONS OFERTADES

- Categoria: OSA.
- Centre: Miramar.

Les vacants que s'ofereixen tenen caràcter temporal i/o indefinit, sense perjudici de l'eventual reconeixement de les condicions laborals individuals prèvies i l'evolució de la contractació fixa a cadascuna de les empreses en base a la LGPE.

CONDICIONS DE PARTICIPACIÓ

1. Ser empleat/da de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA, de Transports de Barcelona, S.A o de Projectes i Serveis de la Mobilitat, S.A.
2. Disposar de titulació, finalitzada i homologada, Cicle Formatiu Grau Superior/FP2 (Es demanarà acreditació de la titulació) dins de les branques de: turisme o be, administració, finances o comptabilitat o be d'informàtica.
3. Coneixement d'idiomes. Imprescindible català, castellà i anglès nivell C2. Valorable altres idiomes: Rus, francès, Italià...
4. Domini avançat en les eines ofimàtiques del paquet Office (Word, Excel, Power Point,...), així com de coneixements avançats en SAP i resta de sistemes corporatius similars i equivalents que hi pugui haver en cada moment.
5. Coneixements d'administració i gestió de pàgines web, etc.
6. Disposar de coneixements elevats de la ciutat per elaborar recorreguts turístics i del sector turístic en àmbits administració, associacions, canals de venda i intermediaris.
7. Disposar de permís de conduir B en vigor.
8. Coneixements generals de contractació comercial.
9. Coneixement de l'organització, responsabilitats, objectius i processos operatius i de gestió dels negocis i àmbits corporatius i de les seves interrelacions.
10. Coneixements en preparació de viatges per a la representació fires-workshops i en preparació d'itineraris.
11. Coneixement dels processos i procediments administratius interns (TMB), així com externs (Turisme de Barcelona i altres empreses col•laboradores).

12. Coneixement normativa i legislació vigent vinculada a l'àmbit tècnic/operatiu assignat/da.

CARACTERÍSTIQUES PERSONALS

Entre les **capacitats, habilitats i competències personals** que han de tenir les persones seleccionades, han de trobar-se les següents:

- Eficàcia personal: iniciativa, flexibilitat, polivalència i autocontrol.
- Interpersonals: orientació al client, treball en equip, comunicació i sensibilitat vers la diversitat.
- Gestió d'idees i informació: pensament analític, capacitat de síntesi i coneixement de l'organització.
- Gestió de recursos: presa de decisions i gestió de projectes.
- Lideratge: impacte i influència

Altres:

- Predisposició, integritat i responsabilitat.
- Autonomia, dinamisme i versatilitat.
- Compromís amb les persones i els objectius de l'organització.
- Capacitat d'aprenentatge.
- Rapidesa en la resolució d'imprevistos/incidències.
- Capacitat organitzativa i de planificació.

FASES DEL PROCÉS DE CONCURS

El procés constarà de les següents **fases eliminatòries**:

1. **Anàlisi de candidatures**: S'avaluarà si les persones candidates reuneixen les condicions mínimes necessàries que exigeix la cobertura del lloc, mitjançant l'anàlisi de candidatures vers els requisits exigits.
2. **Avaluació aptitudinal i de coneixements teòric-pràctics**: realització de proves de personalitat i/o proves psicotècniques i prova de coneixements teòric-pràctics, segons temari descrit al final d'aquest avís. Per superar aquesta fase serà necessari obtenir una puntuació mínima del 50% de

la màxima puntuació possible en cadascuna de les proves, així com un mínim del 50% de la màxima puntuació possible en la puntuació total global ponderada del conjunt de proves d'aquesta fase.

3. **Avaluació psicoprofessional**: les persones candidates que superin la fase anterior realitzaran proves actitudinals per avaluar el seu grau d'ajust al lloc (assessment center, entrevista personal, etc....). Per a superar aquesta fase serà necessari obtenir un mínim del 50% de la màxima puntuació possible en les diferents competències avaluades. Serà escollida aquella persona amb major puntuació.

4. **Avaluació psicofísica**.

PRESENTACIÓ DE CANDIDATURES

Les persones interessades hauran d'enviar el seu currículum vitae actualitzat, amb la referència **núm. 9721** mitjançant l'opció d'inscripció a través de la intranet o clicant [AQUI](#). Per tal d'evitar errors en la càrrega d'arxius, el nom del document del CV adjuntat no ha d'incloure punts.

El termini de recepció de candidatures serà fins al proper dia **17 d'octubre de 2021, inclòs**.

Al CV hauran de constar les següents dades:

- **Nom i número d'empleat/da**
- **Categoria, centre i horari de treball**
- **Telèfons de contacte**
- **Correu electrònic de contacte**
- **Estudis (amb dates)**
- **Experiència laboral detallada, fora i dins de TMB (amb dates)**

Per atendre les consultes sobre aquest avís podeu contactar amb Bernat Rodríguez, de la Unitat de Selecció, a través del telèfon 93.298.73.80 (87380 o 67380) o bé el correu electrònic brodriguez@tmb.cat.

PROVES AVALUATIVES

Les persones acceptades en el procés selectiu seran convocades a les proves mitjançant correu electrònic (personal i/o corporatiu) una vegada finalitzi el període de recepció de sol·licituds.

Així mateix, s'adjunta el calendari previst de les proves que figura a continuació de l'avís.

El resultat d'aquest concurs-oposició, es publicarà a la intranet de TMB mitjançant avís amb els noms de les persones seleccionades, amb fins informatius i en aplicació de la normativa vigent.

La plaça serà adjudicada a la persona que presenti el major grau d'ajust al perfil del lloc, passant a exercir provisionalment les noves funcions durant un període de prova de 6 mesos de desenvolupament efectiu de les funcions principals. Si aquesta prova fos favorable, serà confirmada en el càrrec. En cas contrari, tornarà a la seva categoria professional i/o nivell de classificació i lloc de treball de procedència.

El que es fa públic per a general coneixement i als efectes oportuns.

EL DIRECTOR DE L'ÀREA DE MÀRQUETING I
NEGOCI INTERNACIONAL

EL DIRECTOR DE L'ÀREA D'ORGANITZACIÓ
I PERSONES.

Barcelona, 06 d'octubre de 2021

TEMARI PROVA TEÒRICA-PRÀCTICA

- Continguts específics sector turístic
- Comercialització turística
- Comercialització *tours* privats
- Organització i procediments de TMB
- Prova avaluativa nivell C-2 (ANGLÈS)
- Prova avaluativa paquet Office (Excel i Word)
- Prova escrita de redacció (CATALÀ i CASTELLÀ)

CALENDARI ESTIMAT DEL PERÍODE DE PROVES

1ª fase de proves: anàlisi de les candidatures.

Entre el 18 i el 22 d'octubre de 2021.

2ª fase de proves: prova de personalitat, proves psicotècniques i prova teòrica-pràctica.

Entre el 25 i el 29 d'octubre de 2021

3ª fase de proves: assessment center i/o entrevistes.

Entre el 01 i el 05 de novembre de 2021..

4ª fase de proves: avaluació psicofísica.

Entre el 08 i el 12 de novembre de 2021.

Publicació de resultats:

Abans del 26 de novembre de 2021.

Aquest calendari pot estar subjecte a canvis, qualsevol canvi es notificaria als candidats participants en el procés amb suficient antelació com per facilitar el bon funcionament del procés.