

PROCÉS SELECTIU CONVOCATÒRIA DE CONCURS-OPOSICIÓ PER
A L'ACCÉS A L'ESCALA AUXILIAR ADMINISTRATIVA DE SUPORT
GRUP DE CLASSIFICACIÓ PROFESSIONAL C
(SUBGRUP C2)

CONV. P04/2022

PRIMERA PROVA // SEGON EXERCICI

SUPÒSITS PRÀCTICS COMPETÈNCIES PERSONALS

Aquest segon exercici consisteix a desenvolupar per escrit **DOS supòsits pràctics de resposta breu (màxim 20-25 línies per supòsit)** relacionats amb les competències personals dels temes del 26 al 30 del temari de la convocatòria previst en la base 2.2.

El temps per fer aquest exercici serà de **45 minuts**.

La qualificació de l'exercici és de **0 a 55 punts**. Els dos supòsits pràctics tenen el mateix valor.

La puntuació de l'exercici serà de **25 punts per supòsit i 5 punts per qualitat de l'expressió i de la presentació**.

IMPORTANT

Recordeu que l'exercici és anònim i que no es pot signar amb el vostre nom i cognoms; en cas contrari i per tal de garantir el principi de no discriminació, l'exercici no serà avaluat.

SUPÒSIT PRÀCTIC 1: Treball en equip (25 Punts)

S'acaba d'incorporar una persona nova al vostre equip de treball. Com que ja fa més de 20 anys que treballeu a la UPF, el vostre cap, un cop ha donat la benvinguda al nou membre, us ha demanat que li feu un recorregut pel campus perquè li expliqueu quins són els estudis que s'imparteixen i que conegui les diferents instal·lacions, per tal que es pugui anar familiaritzant amb elles.

A la vostra unitat us agrada molt treballar en equip, ja que considereu que és la manera més eficient de tirar endavant les feines i funcions que teniu assignades. Per aquest motiu, no voleu desapropiar l'oportunitat per comentar-li al nou company què és el treball en equip i li voleu explicar:

- a) **Quins són els 5 factors imprescindibles perquè un grup de persones es pugui considerar un equip? Enumereu-los i descriviu-los.**
- b) **Quines són les principals diferències que hi ha entre grup o equip de treball?**

SUPÒSIT PRÀCTIC 2: Orientació a l'usuari (25 Punts)

Esteu a recepció i rebeu una trucada d'un professor que està de molt mal humor. Us explica que no funciona res: ni el projector de l'aula, ni el telèfon de l'aula (està fent la trucada des del seu telèfon personal).

Us comenta que no és la primera vegada que s'hi troba. Ja ho ha traslladat diverses vegades des de l'inici del trimestre, però que estem a mig curs i que encara no s'ha solucionat, i per tant, us demana que algú s'apropi a l'aula tan aviat com pugui, perquè no ha pogut començar la classe i si no se soluciona la incidència, es nega a continuar. Us comenta que elevarà la queixa al rectorat, perquè la qualitat del servei deixa molt a desitjar.

Entenent que la qualitat del servei implica preocupar-se per la satisfacció dels destinataris, **quines són les dimensions de la qualitat de servei? Enumereu-les i expliqueu-les breument.**