



# INFORME DE RESULTADOS DEL ESTUDIO

## ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

### Información cualitativa:

Como resultado de las entrevistas personales a expertos y del análisis de la información secundaria recopilada el resumen de resultados es el que sigue, dividido en epígrafes.

### Formación Profesional reglada de Hostelería

La formación profesional reglada en Hostelería y turismo se ordena principalmente en ciclos formativos de grado medio y superior, que se cursan al término de la Enseñanza Secundaria Obligatoria y del Bachillerato, respectivamente. Dichos ciclos, de duración variable y estructura modular, son puramente profesionalizadores, es decir, constituyen un nexo entre la educación y la empresa, y deberían incluir una parte significativa de la formación en situaciones productivas reales.

En el diseño de estas titulaciones participan las organizaciones empresariales, sindicales y profesionales. Con todo, este tipo de titulados presenta en general una formación demasiado básica, que no alcanza la cualificación que exige el mercado. Además tampoco ha gozado de la



adecuada consideración, puesto que el bachillerato es visto por una gran parte de la sociedad como la opción más deseable que la formación profesional.

### **Formación ocupacional de carácter publico**

El segundo nivel analizado es la formación ocupacional de carácter público destinada a desempleados, que es ejecutada por las administraciones laborales y se realiza bien directamente o bien a través de entidades colaboradoras. Aunque en el ámbito de la hostelería este tipo de oferta formativa ha crecido de forma espectacular en las últimas décadas, el esfuerzo ha sido muy disperso y ha supuesto, en muchas ocasiones la duplicación de recursos a la formación profesional reglada.

En el caso de la hostelería gijonesa, el principal problema en el área de formación ha sido el acceso a los fondos de FORCEM, derivado de la atomización empresarial existente. De hecho, inicialmente, muchas PYMES no se beneficiaban del sistema, aunque esta situación se fue paliando mediante los planes agrupados. Otras disfunciones que se pueden destacar son las que a continuación se citan:

Se desaprovechan subvenciones por falta de inscritos a cursos abiertos, que deben desprogramarse. La causa parece estar en la baja motivación de los empleados por la formación y los problemas de plantilla en las empresas hosteleras, en las distintas temporadas. (nota: se analiza más adelante en la información primaria resultado de las encuestas)

La ausencia del requisito de homologación previa de los formadores en los cursos ha permitido que alguna acción formativa fuese de baja calidad.



La multiplicidad de cursos organizados por las distintas administraciones y los programas del FORCEM generan confusión entre los empresarios y los empleados.

Por último cabe mencionar la formación privada que ha experimentado en los últimos años un gran crecimiento. Así se ha ido conformando una amplia oferta formativa, al margen de la reglada y de la continua, que va dirigida a todos los puestos de la organización. En particular, muchos proyectos formativos surgen a partir de la iniciativa de asociaciones empresariales, profesionales y organizaciones sindicales. Sin embargo el principal problema que presentan algunas de las propuestas privadas es su deficiente calidad.

En resumen,

- ✓ La formación de base es baja, especialmente de personal estacional
- ✓ La cualificación profesional de gerentes y técnicos es inadecuada
- ✓ Existe una prevalencia de la experiencia, que es considerada más importante que la formación en los procesos de selección del personal.
- ✓ Hay una falta de adecuación entre la preparación teórica de los profesionales y las necesidades actuales del sector.
- ✓ Ha proliferado considerablemente la oferta formativa, pero hay graves problemas de evaluación.

Gran parte de los problemas apuntados ponen de manifiesto de las deficiencias existentes en la etapa de análisis de las necesidades de formación. Si no existe una planificación de la formación apoyada en dicho análisis, será más difícil que las personas se adecuen a las expectativas de las





organizaciones, al tiempo que la efectividad de los procesos de evaluación se verá mermada por la falta de unos objetivos acorde con las necesidades reales.

La formación es un programa transversal que incide en todos los demás, abarca la formación ocupacional, permanente y reglada, así como la formación de formadores.

A diferencia del sector industrial en donde los productos fabricados son independientes en alguna medida de los trabajadores que han participado en su desarrollo, los servicios no se pueden separar, en ningún momento, de los prestadores de los mismos. La formación de los profesionales del sector hostelero tanto continúa como inicial, es sin duda un elemento estratégico para afrontar los cambios que están aconteciendo en el sector. La calidad del servicio de la hostelería depende en gran medida de la participación y buena formación de sus trabajadores.

### **Formación ocupacional y continua.**

En lo que respecta a la formación ocupacional y continúa existen una serie de circunstancias propias del sector que han dificultado tradicionalmente la planificación y estructuración de la formación ocupacional y continua de los profesionales de la hostelería, entre los cuales podemos destacar:

- o La gran cantidad de pequeñas y medianas empresas existentes.
- o La estacionalidad, que favorece la contratación temporal de trabajadores que proceden en general de otros sectores.
- o La idea de que cualquiera puede trabajar en el sector.





Todas ellas han impedido en muchos casos que exista una verdadera cultura de la formación.

Bien es cierto que en los últimos años se han hecho importantes esfuerzos en este sentido a través de las ayudas del Fondo Social Europeo y la participación activa de las asociaciones empresariales y los sindicatos, que conscientes de las transformaciones del mercado, han invertido recursos y tiempo en el desarrollo de acciones formativas. Pero esta multiplicidad de acciones no ha impedido una cierta descoordinación de las mismas.

Antes era frecuente que empresas deslocalizadas geográficamente, fueran adjudicatarias de importantes fondos ya que eran especialistas en el proceso de gestión de los llamados "planes del FORCEM" obteniendo anexos. Estos, eran los documentos que en dos semanas, tenían que obtener de las empresas a las que había que formar, una vez se hubiera hecho pública el presupuesto de formación por la Fundación.

Los problemas que se planteaban eran obvios, empresas no especializadas en formación impartían gran cantidad de cursos, sin los medios propios adecuados ni garantías suficientes.

El método de financiación ha variado con respecto a sistemas anteriores, y de cara a las empresas mejorado, ya que permite una mayor predecibilidad en los presupuestos así como en la ejecución de las acciones.

Por este método, las empresas dispondrán de un crédito para formación continua que resultará de aplicar a la cantidad ingresada el año anterior un porcentaje de bonificación establecido anualmente, en función del tamaño de las empresas intentando potenciar la formación en las PYMES.



*Estudio de Necesidades Formativas del sector hostelero en el Municipio de Gijón*

El sistema hace especial hincapié en evitar la subcontratación, especificando un conjunto de centros de formación homologados que puedan ser susceptibles de impartir los cursos y que, además, sean elegidos por las empresas en función de sus características de calidad y precio.

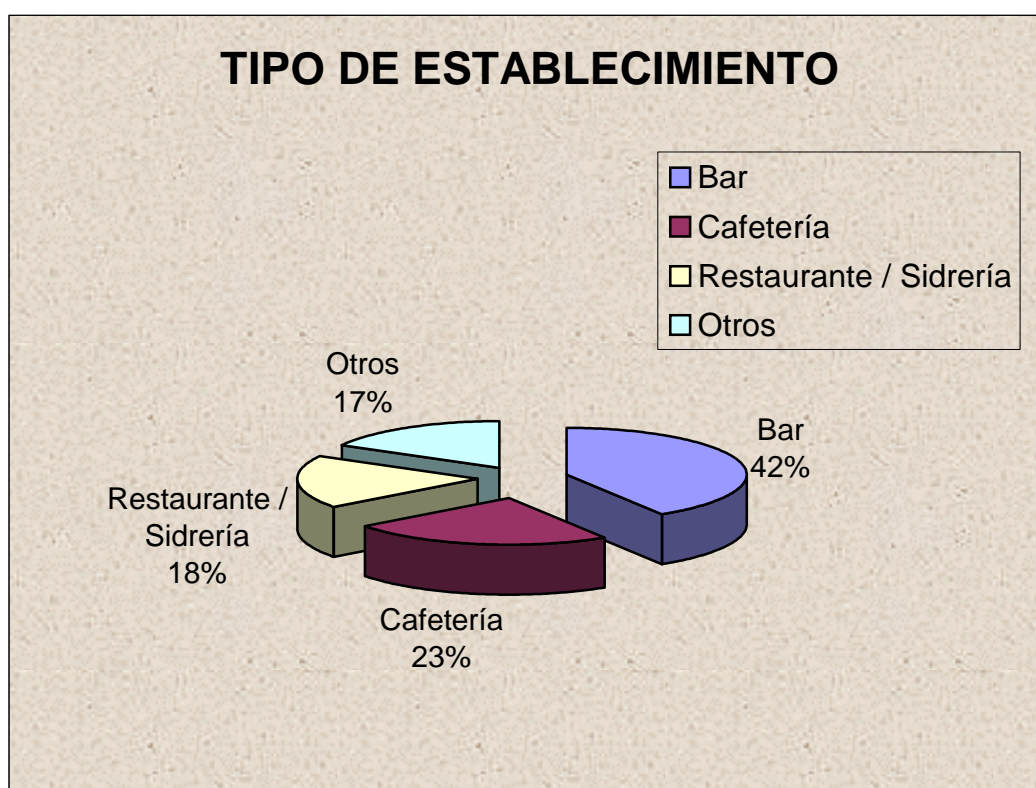
La opinión común de los expertos entrevistados es que, en función de las características ya citadas de los negocios hosteleros, el acceso a formación específica y “a medida” para cada empresa a través de estos fondos es complejo por carecer de la estructura burocrático –administrativa necesaria para la gestión de las acciones formativas deseadas.



## Información cuantitativa:

Hemos recogido los datos más relevantes en relación a la encuestación realizada.

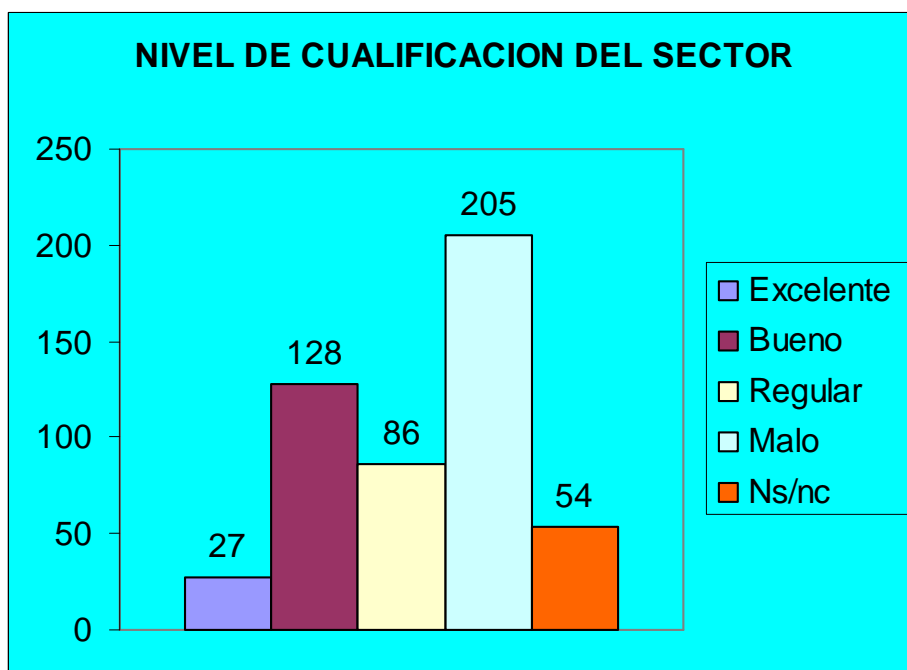
### GRAFICO 1



Tal como se recoge en el **Gráfico 1** del total de establecimientos hosteleros encuestados el 42% eran bares, un 23% correspondían a cafeterías, el 18% se encontraban en la categoría de restaurantes/ sidrerías y un 17% dentro del concepto otros que abarcaba pubs, discotecas, mesones...



## GRAFICO 2



El **Gráfico 2** refleja los resultados de los establecimientos encuestados en relación a su opinión respecto a la cualificación en el sector hostelero.

27 de los encuestados (5,4%) opinaban que el nivel de cualificación es excelente, 128 (25,6%) lo calificaban de bueno.

El 17,2% (86 establecimientos) creían que el nivel era regular. Es reseñable que un 41% de los encuestados (205 establecimientos) opinaban que el nivel de cualificación del sector hostelero gijonés era malo.

Hay que señalar que el 10,8% (54) evitó pronunciarse al respecto.





### GRAFICO 3



Cuestionados sobre si se realiza suficiente reciclaje formativo en el sector hostelero el 58% de los encuestados cree que no frente a un 17% que opina que el reciclaje formativo es suficiente, tal como refleja el **Gráfico 3**

En este caso el porcentaje de personas que eligieron no responder a esta cuestión fue del 25%.



## GRAFICO 4

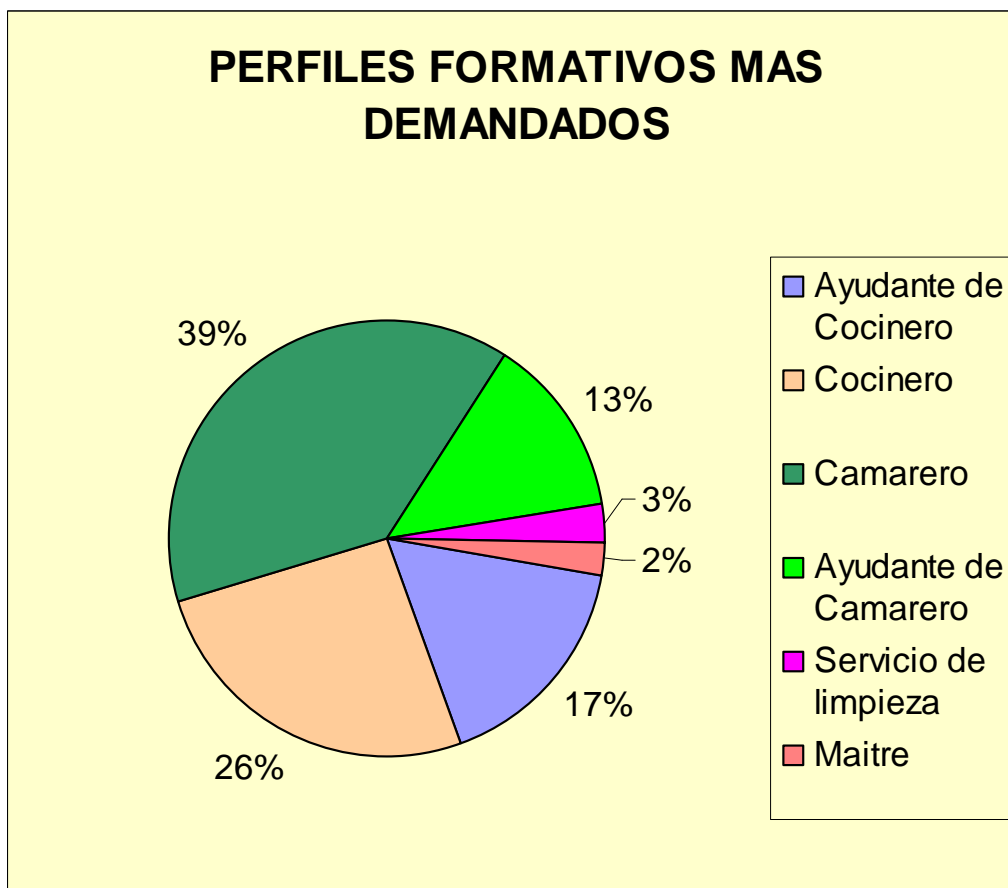


El siguiente gráfico (**Gráfico 4**) señala que la formación más demandada por los empleados de hostelería es la formación específica (camarero, cocinero...) con un 55% de las opiniones recabadas. El 35% comenta que es la formación comercial / Atención al Cliente la más demandada

Un 2% opina que tanto la prevención de riesgos laborales como el análisis de puntos críticos (APPC) se encuentran entre las más demandadas.



## GRAFICO 5

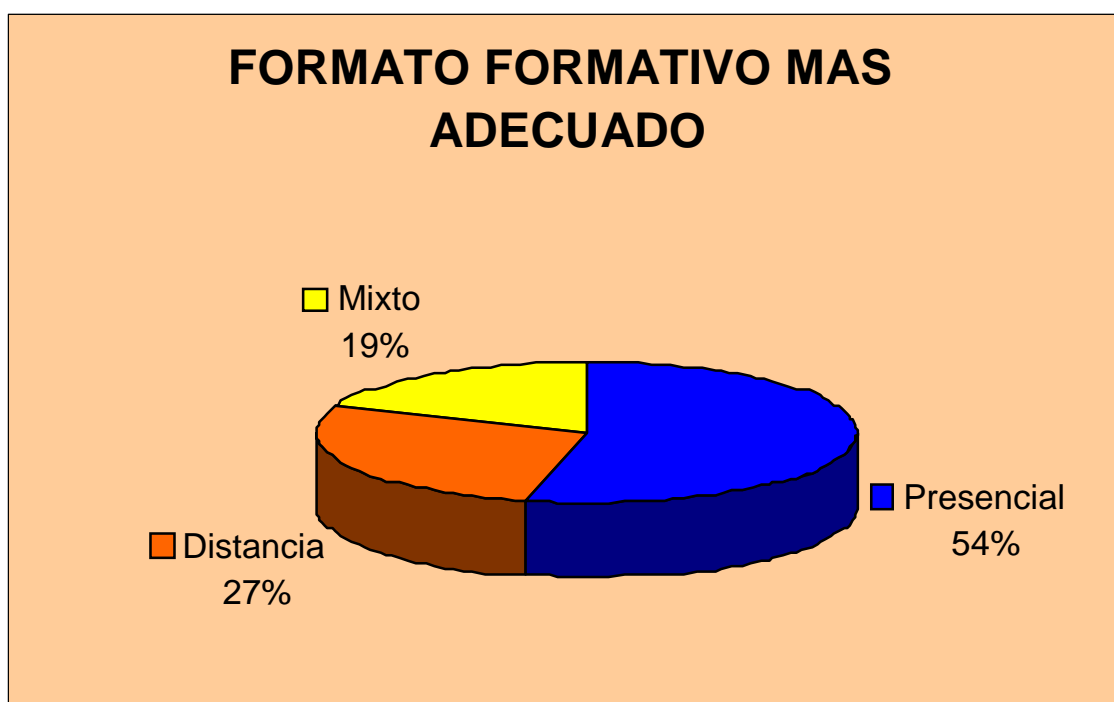


Dentro de los perfiles formativos más demandados por el sector hostelero gijonés el 39% cree que es el de camarero. Un 26% de los encuestados opina que el perfil más demandado es el de cocinero. Son destacables también el 17% que señala a ayudante de cocinero o el 13% que opina que el ayudante de camarero.

Con una importancia menor aparecen servicio de limpieza (3%) y maitre (2%) en el **Gráfico 5**



## GRAFICO 6



El **Gráfico 6** recoge los resultados obtenidos ante la pregunta de cual era el formato formativo más adecuado para las peculiaridades del sector hostelero.

En este sentido un 54% de los participantes en el estudio se posiciona a favor de la formación presencial, un 27% se decanta por la formación a distancia y un 19% de los encuestados opina que una combinación de ambas (mixta) sería la más adecuada para la hostelería.



## GRAFICO 7

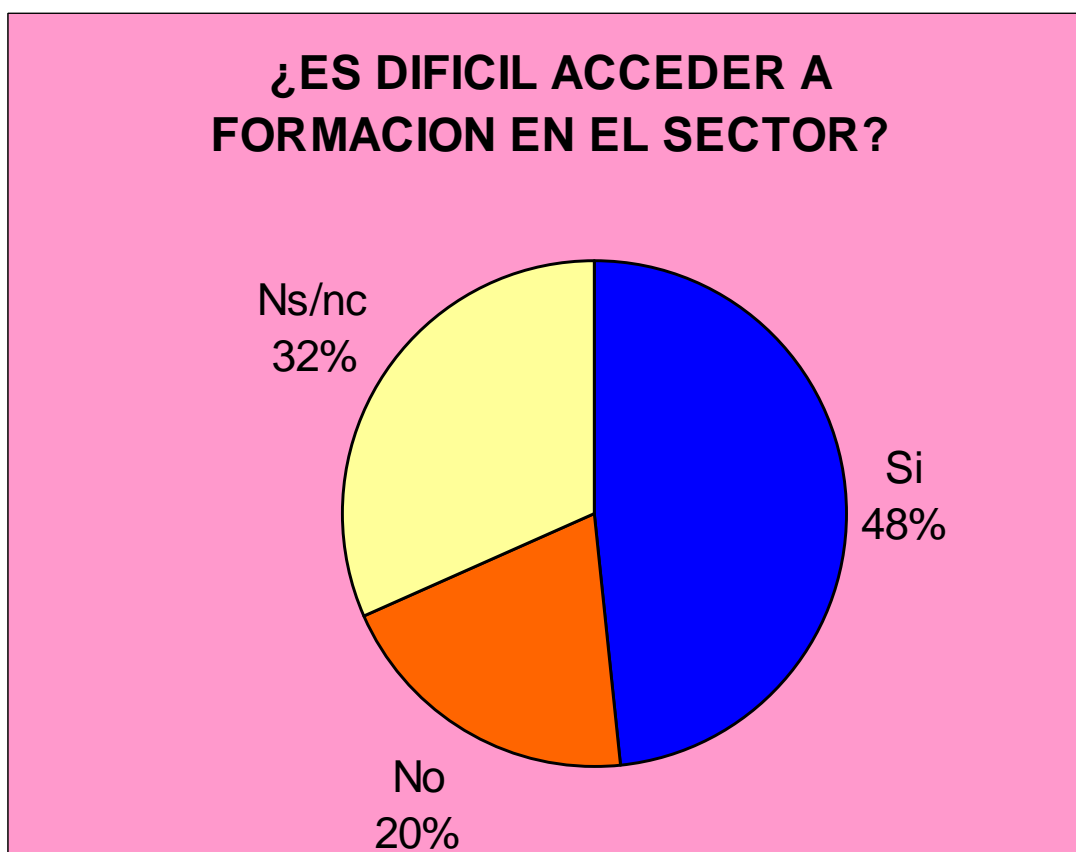


Una de las dificultades habituales para el acceso a la formación (en especial para trabajadores en activo) es el horario. En el **Gráfico 7** se recogen las respuestas a esta cuestión.

El horario mas adecuado según un 68% de los encuestados es el de mañanas. Mientras que un 19% se decantaban por las tardes como horario de formación que mejor se adapta al sector. Un 13% se pronunciaba a favor de un horario formativo de fin de semana.



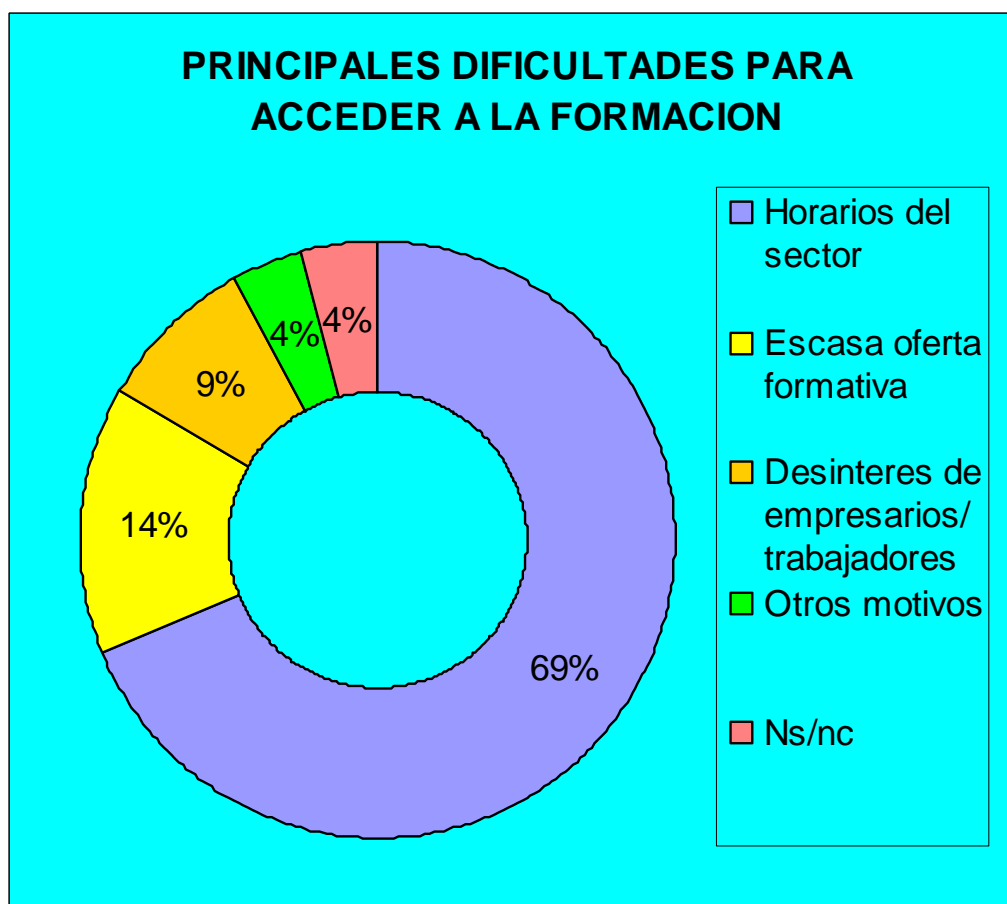
## GRAFICO 8



Cuestionados acerca de si es difícil acceder a formación en el sector, un porcentaje del 48% confirmaba que si es difícil dicho acceso, frente a un 20% que opinaba la contrario. Así lo refleja el **Gráfico 8**.

Es destacable el amplio porcentaje de personas que no contestaron este ítem (32%).

## GRAFICO 9

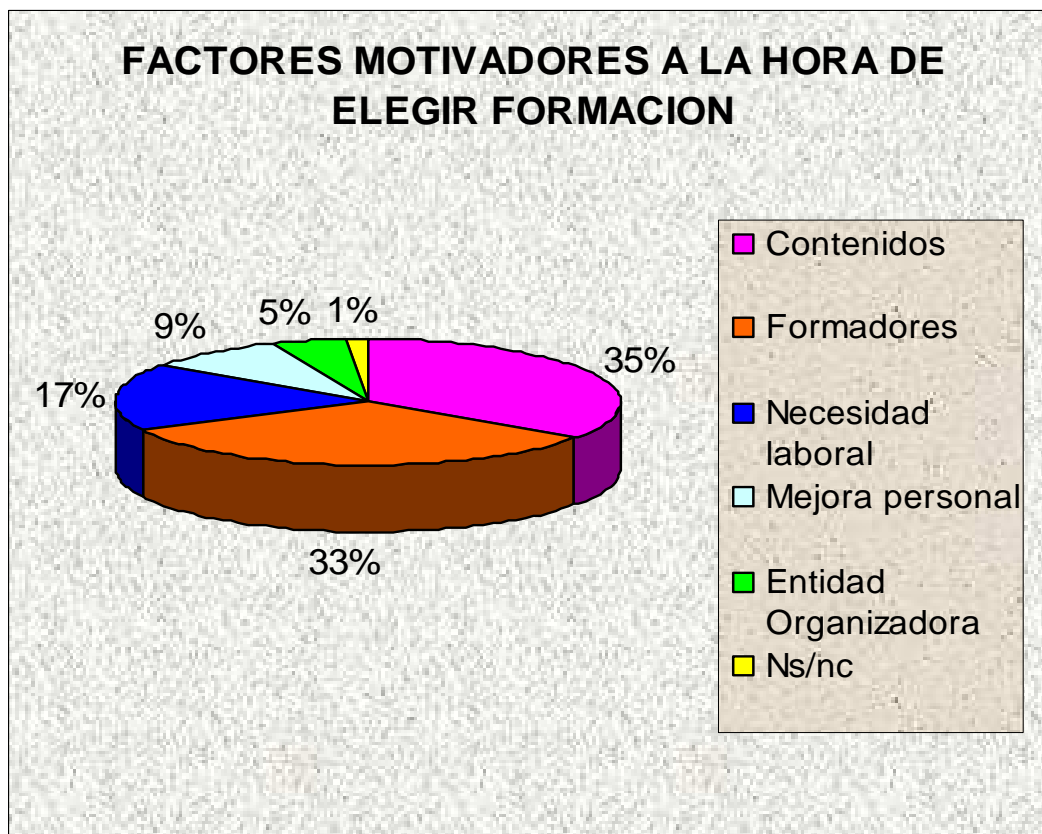


El **Gráfico 9** nos señala las principales dificultades para el acceso a la formación en la hostelería. Una amplia mayoría (69%) apuntaba a los horarios del sector como principal dificultad.

Otras dificultades apuntadas eran la escasa oferta formativa (14%) y el desinterés de empresarios /trabajadores (9%). En el apartado de otros (4%) varios encuestados sugerían como dificultad que no fuera remunerada a los participantes dicha formación.



## GRAFICO 10



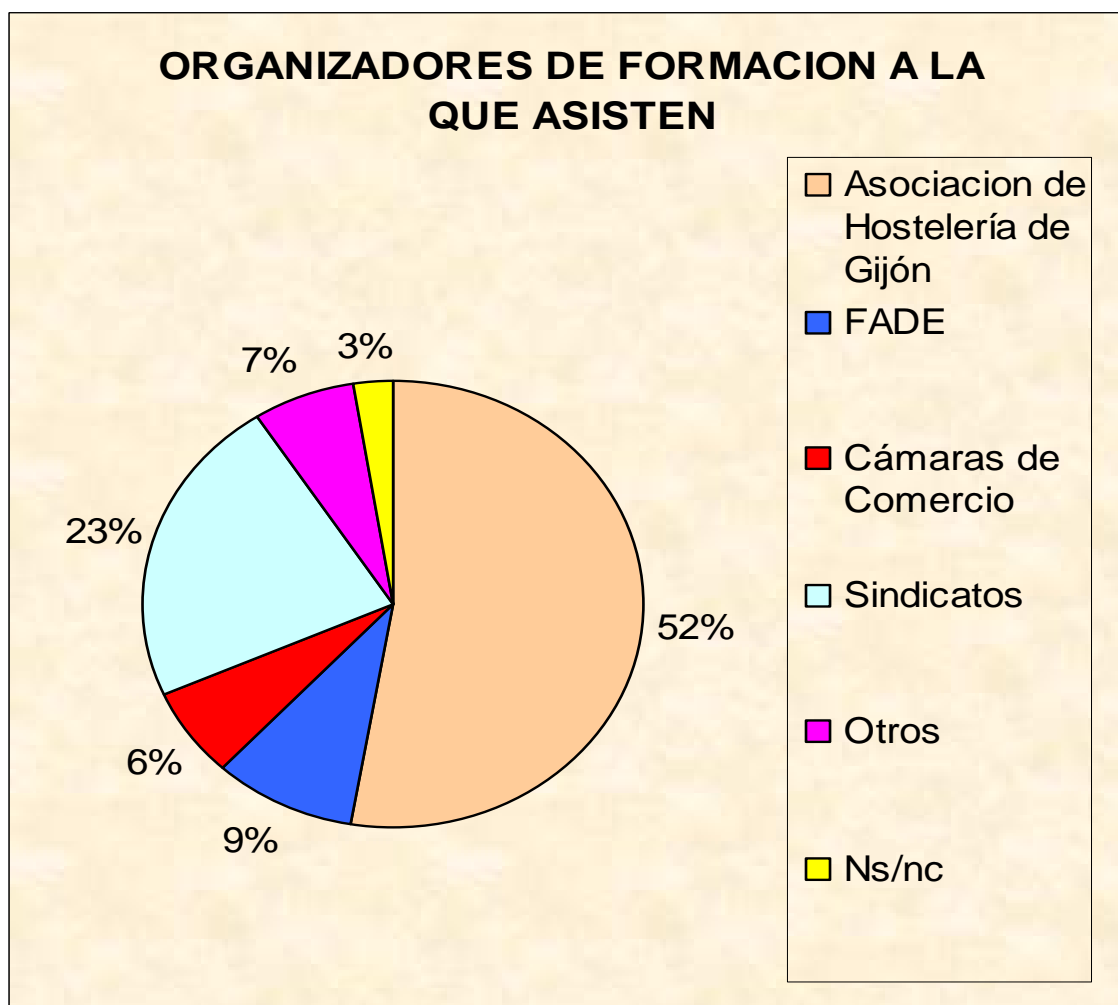
Dentro de los factores que motivan la elección de una acción formativa en el **Gráfico 10** se recogen las respuestas obtenidas. Un 35% apunta a los contenidos como principal factor a la hora de elegir, frente a un 33% que se decanta por la calidad de los formadores.

También destaca el 17% que opinaba que las necesidades laborales eran la clave de la elección. En menor cuantía se apuntaba a la mejora personal (9%) y a la entidad organizadora (5%) como otras claves de elección.





## GRAFICO 11



Como entidades que organizan la formación a la que asisten destaca en el **Gráfico 11** la Asociación de Hostelería de Gijón (52%) seguida por los sindicatos (23%) y en menor medida FADE (9%) y las Cámaras de Comercio (6%).

### Análisis de la oferta formativa reglada



En este punto hemos resumido el análisis de la formación reglada ofertada que se extrae de la información secundaria recabada. En el Instituto de Enseñanza Secundaria "Escuela de Hostelería y Turismo de Gijón" se cursan los estudios oficiales correspondientes a la familia profesional de Hostelería y Turismo dentro de la formación profesional específica. En la actualidad se imparten ciclos formativos de grado medio y ciclos formativos de grado superior según los siguientes niveles y especialidades y régimen de enseñanza oficial:

## **CICLOS DE GRADO MEDIO**

### **Cocina.**

---

Titulaciones mínimas para el ingreso:

- Graduado en E.S.O.
- 2º de BUP completo
- Técnico Auxiliar.
- Superar prueba de acceso (mayores de 18 años).

NIVEL ACADÉMICO:

DURACIÓN: Grado Medio

2.000 horas repartidas en dos cursos académicos de los cuales 380 horas se desarrollan en Empresas (Formación en Centros de Trabajo).





## MATERIAS Y CONTENIDOS QUE SE IMPARTEN.

### PRIMER CURSO

- Preelaboración y conservación de alimentos.
- Técnicas culinarias.
- Administración, gestión y comercialización en la pequeña empresa.
- Relaciones en el entorno de trabajo.
- Formación y orientación laboral.

### SEGUNDO CURSO

#### 1º Y 2º TRIMESTRE

- Ofertas gastronómicas y sistemas de aprovisionamiento.
- Repostería.
- Técnicas básicas de servicio y de preparación de alimentos y bebidas a la vista del cliente.
- Elaboraciones y productos culinarios.

#### 3er. TRIMESTRE

- Formación en centros de trabajo.

## COMPETENCIAS PROFESIONALES REQUERIDAS.



*Estudio de Necesidades Formativas del sector hostelero en el Municipio de Gijón*

- Confeccionar ofertas gastronómicas.
- Realizar el aprovisionamiento.
- Controlar consumos.
- Manipular en curso toda clase de alimentos.
- Preparar y presentar elaboraciones básicas y platos elementales.  
Preparar y presentar productos de pastelería y repostería.
- Montar servicios tipo “buffet”, “self-service” o análogos.
- Preparar alimentos y bebidas a la vista del cliente.
- Apoyar las actividades del servicio.
- Preparar y presentar diferentes tipos de platos de cocina regional nacional, internacional y creativa.
- Realizar la administración, gestión y comercialización de una pequeña empresa o taller.

#### SALIDAS PROFESIONALES.

- ✓ Cocinero en Restaurantes y Hoteles.
- ✓ Jefe de Partida.
- ✓ Jefe de Cocina.
- ✓ Jefe de Economato y Bodega en Hoteles
- ✓ Cocinero en Hospitales, Residencias, Colectividades.
- ✓ Empresas de Catering.

#### MODALIDADES DE BACHILLERATO A LAS QUE DA ACCESO.

- Humanidades y Ciencias Sociales.
- Ciencias de la Naturaleza y de la Salud.





## **Servicios de Restaurante y Bar.**

- Titulaciones mínimas para el ingreso:
- Graduado en E.S.O
- 2º de BUP completo.
- Técnico Auxiliar.
- Superar prueba de acceso (mayores de 18 años).

NIVEL ACADÉMICO:

DURACIÓN: Grado Medio

1400 horas repartidas en un curso académico de los cuales 440 horas se desarrollan en Empresas (Formación en Centros de Trabajo).

COMPETENCIAS PROFESIONALES REQUERIDAS.

- ✓ Confeccionar ofertas gastronómicas
- ✓ Realizar el aprovisionamiento.
- ✓ Asesorar sobre bebidas- Preparar y presentar bebidas.
- ✓ Preparar y presentar aperitivos sencillos, canapés, bocadillos, platos combinados y platos a la vista del cliente.
- ✓ Preparar y realizar las actividades de preservación, servicio y post- servicio en el área de consumo de alimentos y bebidas.
- ✓ Realizar la administración, gestión y comercialización de una pequeña empresa.

SALIDAS PROFESIONALES.

- ✓ Camarero de Bar o Restaurante.
- ✓ Jefe de Sector.
- ✓ Sommelier.





*Estudio de Necesidades Formativas del sector hostelero en el Municipio de Gijón*

- ✓ Cocinero de establecimiento catalogado en el grupo de restauración colectiva.
- ✓ Auxiliar de vuelo.
- ✓ Jefe de rango.
- ✓ Barman.
- ✓ Cafetero.
- ✓ Empleado de departamento de economato y bodega de un hotel, restaurante, hospital, etc.

MODALIDADES DE BACHILLERATO A LAS QUE DA ACCESO.

- Humanidades y Ciencias Sociales.
- Ciencias de la Naturaleza y de la Salud.

**Pastelería y Panadería.**

---

Titulaciones mínimas para el ingreso:

- ✓ Graduado en E.S.O.
- ✓ 2º de BUP completo.
- ✓ Técnico Auxiliar.
- ✓ Superar prueba de acceso (mayores de 18 años).

NIVEL ACADÉMICO:

DURACIÓN Grado Medio

1400 horas repartidas en un curso académico de los cuales 440 horas se desarrollan en Empresas (Formación en Centros de Trabajo).





## COMPETENCIAS PROFESIONALES REQUERIDAS.

- ✓ Confeccionar la oferta de productos de pastelería y repostería. - Realizar el aprovisionamiento.
- ✓ Controlar los consumos.
- ✓ Diseñar decoraciones para pastelería.
- ✓ Montar expositores, escaparates y servicios "buffet" con productos de pastelería y repostería.
- ✓ Preparar elaboraciones básicas y bebidas no alcohólicas.
- ✓ Conservar todo tipo de preparaciones de pastelería y repostería.
- ✓ Elaborar y presentar panes y productos de pastelería salada.
- ✓ Preparar y presentar productos de pastelería y repostería a partir de elaboraciones básicas.
- ✓ Realizar la administración, gestión y comercialización de una pequeña empresa.

## SALIDAS PROFESIONALES.

- ✓ Pastelero de cualquier tipo de establecimiento y/o alojamiento.  
Jefe de partida.
- ✓ Jefe de partida.
- ✓ Jefe de rango. Maestro obrador. Empleado de departamento de economato o almacén.

## MODALIDADES DE BACHILLERATO A LAS QUE DA ACCESO.

- Humanidades y Ciencias Sociales.
- Ciencias de la Naturaleza y de la Salud.





## CICLOS DE GRADO SUPERIOR

### **Alojamiento.**

---

- Titulaciones mínimas para el ingreso:
- Título de Bachiller L.O.G.S.E.
- Cualquier Bachiller experimental finalizado.
- C.O.U. finalizado.
- Técnico Especialista.
- Superar prueba de acceso (mayores de 20 años).

### NIVEL ACADÉMICO:

DURACIÓN: Grado Superior

1400 horas repartidas en un curso académico de las cuales 440 horas se desarrollan en Empresas (Formación en Centros de Trabajo).

### COMPETENCIAS PROFESIONALES REQUERIDAS.

- Organizar, gestionar y supervisar el servicio de recepción, conserjería y comunicaciones.
- Organizar y supervisar el servicio de pisos, áreas públicas, lavandería y lencería prestando asistencia técnica y operativa.
- Planificar y controlar el área de alojamiento.
- Comunicarse, al menos, en dos lenguas extranjeras.







## SALIDAS PROFESIONALES

- ✓ Dirección del área de alojamiento.
- ✓ Jefe/a de Recepción.
- ✓ Jefe/a de reservas.
- ✓ Recepcionista.
- ✓ Gobernanta.
- ✓ Subgobernanta.
- ✓ Encargado/a de lavandería y lencería
- ✓ Relaciones Públicas

ACCESO DIRECTO A ESTUDIOS UNIVERSITARIOS: (R.D. 777/98 de 30 de abril)

- DIPLOMADO EN CIENCIAS EMPRESARIALES

- DIPLOMADO EN TURISMO

(Sin perjuicio de la necesaria superación de las pruebas de aptitud específicas para el acceso a estudios universitarios que con carácter general así lo tengan establecido)

### **Restauración.**

Titulaciones mínimas para el ingreso:

- Título de Bachiller L.O.G.S.E.
- Cualquier Bachiller experimental finalizado.
- C.O.U. finalizado.
- Técnico Especialista.
- Superar prueba de acceso (mayores de 20 años).



## NIVEL ACADÉMICO:

**DURACIÓN:** Grado Superior

2.000 horas repartidas en dos cursos académicos de las cuales 710 horas son prácticas obligatorias en Empresas (Formación en Centros de Trabajo).

## COMPETENCIAS PROFESIONALES REQUERIDAS.

- Organizar y supervisar los procesos de aprovisionamiento, realización y conservación de elaboraciones culinarias, prestando asistencia técnica y operativa.
- Organizar y supervisar los procesos de aprovisionamiento, realización y conservación de productos de pastelería, repostería y panadería.
- Organizar y supervisar los procesos de aprovisionamiento de bebidas y realización del servicio de alimentos y bebidas, prestando asistencia técnica y operativa y dando asesoramiento y atención especiales a los clientes.
- Planificar Establecimientos, áreas o departamentos de producción y/o servicio de alimentos y bebidas y realizar el control de su explotación.
- Diseñar y comercializar ofertas gastronómicas en distintos tipos de establecimientos, áreas o departamentos de restauración.
- Comunicarse, al menos, en dos lenguas extranjeras, con clientes y personal de canales de distribución.

## SALIDAS PROFESIONALES.

- ✓ Jefe de economato y bodega.
- ✓ Jefe de comedor/Director de restauración o banquetes.
- ✓ Jefe de compras.
- ✓ Responsable de alimentación de catering.





ACCESO DIRECTO A ESTUDIOS UNIVERSITARIOS: (R.D. 777/98 de 30 de abril)

- DIPLOMADO EN CIENCIAS EMPRESARIALES
- DIPLOMADO EN TURISMO

(Sin perjuicio de la necesaria superación de las pruebas de aptitud específicas para el acceso a estudios universitarios que con carácter general así lo tengan establecido)

## Identificación de las Necesidades de Formación

### Áreas clave

Se presentan a continuación las áreas clave de desempeño profesional distinguidas en los diferentes subsectores de actividad que componen el sector hostelería. Se ha procedido a realizar una descripción del perfil profesional o profesiograma de cada puesto clave, presentando a partir del detalle de tareas y funciones la identificación de las habilidades y capacidades requeridas para una cualificación profesional óptima.

#### a) Restauración

##### Dirección de Restauración

##### ✓ Director/a - gerente de restaurante

Establece la estructura organizativa del restaurante y su normativa interna. Dirige la política comercial, de personal, etc., de la empresa. Realiza el control presupuestario del restaurante. Analiza oportunidades del mercado. Decide sobre inversiones, créditos, etc. Selecciona el personal del



establecimiento. Negocia con agencias de viajes, empresas y particulares sobre banquetes y gestiona reservas importantes. Establece y supervisa el plan de calidad del restaurante. Gestiona la publicidad y promoción del establecimiento. Gestiona pedidos a proveedores (generalmente del mercado). Decide la tipología de menús y platos ofrecidos por el establecimiento. Supervisa la calidad de los productos y del servicio ofrecido. Coordina la cocina, servicio de comedor, administración y contabilidad, limpieza, economato, etc.

✓ **Director/a de restauración industrial (Servicio de comidas o “Catering”)**

Establece la organización funcional y operativa de la producción seriada de platos de comida. Calcula costes y ganancias referentes a diferentes platos. Supervisa la realización de las fichas técnicas de elaboración. Coordina al personal de producción, administración y contabilidad, comercial, etc. Busca posibles clientes (compañías de transporte, hospitales, escuelas, empresas, agencias turísticas,...). Gestiona pedidos a empresas proveedoras (al por mayor). Compra equipamientos industriales para la producción, conservación y regeneración de platos. Estudia las tendencias del mercado gastronómico.

✓ **Director/a de alimentación y bebidas de hostelería**

Planifica y dirige los diferentes departamentos ligados a los servicios de alimentación y bebidas (cocina o comedor hotel, servicio banquetes, buffet, cafetería, discoteca, economato y bodega, etc.). Establece la estructura organizativa y normativa interna del almacén, economato y bodega de hotel-restaurante. Coordina el aprovisionamiento de materias primas alimentarias,





productos y enseres de la cocina, comedor, barra, etc. conjuntamente con el jefe/a de compras. Realiza el control presupuestario y contable de las compras realizadas. Atiende agentes comerciales. Busca empresas de aprovisionamiento. Establece y supervisa el plan de calidad de los productos adquiridos y ofertados. Controla el stock de productos. Coordina el centro de preparación de comida externo en el caso de que disponga el hotel.

✓ **Director/a de banquetes y convenciones**

Establece la organización de banquetes, conferencias, convenciones, reuniones de empresa, congresos, etc., en lo que se refiere a la infraestructura del hotel y los servicios que éste presta (restauración, información, animación, etc.). Realiza el control presupuestario del acto a desarrollar. Coordina el personal que interviene tanto en el montaje de la infraestructura, la recepción información a clientes, restauración, animación, etc. Promociona la venta de este tipo de servicios a agencias minoristas, empresas, organismos y asociaciones. Estudia la competencia. Selecciona nuevo personal. Introduce de nuevos tipos de servicios.

**b) Cocina y repostería (Restaurante)**

✓ **Jefe/a de cocina (Chef)**

Coordina la brigada (personal) de cocina y la elaboración de los diferentes platos. Planifica y redacta la minuta diaria. Realiza el inventario de la cocina. Selecciona el personal de ésta. Organiza las compras el aprovisionamiento de pedidos para la cocina (alimentos, bebidas,...). Controla la calidad y buena administración de las materias primas y platos elaborados. Realiza operaciones de cierre en la cocina. Instruye al personal de cocina (si no existe subjefe/a). Elabora la presentación de algunos platos. Condimenta





personalmente o vigila la condimentación de los platos. Realiza un estudio de los precios de coste y venta.

#### ✓ **Subjefe/a de cocina**

Controla el trabajo de la brigada de cocina. Forma a los aprendices/zas. Controla el envío de los pedidos al comedor. Realiza el cálculo de provisiones para su pedido al economato y su distribución a las distintas partidas de la cocina. Propone al jefe/a de cocina la reposición de los artículos consumidos y adquisición de nuevos. Realiza el despiece de carnes y pescados. Condimenta platos fríos. Sustituye al jefe/a de cocina en su ausencia. Realiza o controla la presentación de algunos platos.

#### ✓ **Jefe/a partida salsero**

Coordina la partida de la cocina dedicada a la elaboración de salsas calientes, todos los pescados menos los fritos y emparrillados, los crustáceos calientes, las carnes en caliente y estofadas (excepto las asadas y emparrilladas), primeros platos, guarniciones, legumbres y entremeses calientes. Prepara, compone y condimenta personalmente platos de su partida y verifica la puesta a punto. Suministra las mercancías que se le entregan para su condimentación. Puede sustituir al jefe/a de cocina (si no existe subjefe/a que pueda hacerlo). Solicita las materias primas necesarias para su partida al encargado/a de la despensa.

#### ✓ **Jefe/a partida entremesero (Entremetier)**

Coordina la partida que prepara sopas, cremas, consomés y potajes, hortalizas y guarniciones de hortalizas, patatas (excepto las fritas), huevos y pastas alimenticias, salsas que lleven como base pescado y mariscos (incluyéndose la elaboración de éstos). Prepara y compone dichos platos.





Puede condimentar personalmente los platos de la partida. Solicita las materias primas necesarias para su partida al encargado/a de la despensa. Controla la calidad de los platos. Suministra los platos al servicio de comedor una vez condimentados.

✓ **Jefe/a partida asador (Rotisseur)**

Coordina la partida de la cocina dedicada a la elaboración de asados, parrillados y frituras de carnes. Controla el vaciado y preparación de aves de caza y pluma. Realiza personalmente asados, parrilladas y frituras de carnes. Compone y condimenta los platos de su partida. Suministra los platos al servicio de comedor una vez condimentados. Solicita las materias primas necesarias para su partida al encargado/a de la despensa. Controla la calidad de los platos.

✓ **Jefe/a partida pescadero**

Coordina el personal de la partida que elabora todo tipo de platos a base de pescados y mariscos, emparrillados y crustáceos calientes. Controla la preparación de pescados. Compone y condimenta personalmente los platos de su partida y verifica su puesta a punto. Suministra los platos al servicio de comedor una vez condimentados. Solicita las materias primas necesarias para su partida al encargado/a de la despensa. Controla la calidad de los platos de la partida.

✓ **Jefe/a de cuarto frío**

Coordina la partida que limpia, deshuesa y trocea carnes y pescados crudos (para la cocina caliente), elabora salsas frías, patés, gelatinas, terrinas, etc. y prepara rellenos para carnes y pescados, vol au vent, croquetas, empanadillas, todos los platos fríos incluidos los artísticos de buffet, salsas





frías, entremeses fríos, ensaladillas y ensaladas excepto las verdes. Prepara, compone y condimenta personalmente platos de su partida. Cuida de la conservación de los platos en las cámaras frigoríficas. Solicita las materias primas necesarias para su partida al encargado/a de la despensa. Controla la calidad de los platos.

✓ **Jefe/a de turno de cocina**

Coordina el personal y el trabajo de la partida que le ha sido confiada por el jefe/a de cocina en sustitución del jefe/a de partida (ausente por vacaciones, descanso o enfermedad). Compone, prepara y condimenta personalmente los platos según la partida. Solicita las materias primas necesarias para su partida al encargado/a de la despensa. Controla la calidad de los platos de la partida asignada.

✓ **Jefe/a guardia de cocina**

Efectúa un recuento de los productos consumidos o por reponer en la cocina. Realiza los pedidos al economato o mercado durante la ausencia de la brigada, cuando se han terminado los servicios de mediodía y noche, y bajo indicaciones del jefe/a de cocina. Puede sustituir puntualmente a algún cocinero/a o jefe/a de partida en su ausencia.

✓ **Jefe/a repostería y pastelería**

Organiza los pedidos para el área de repostería. Controla la calidad de materias primas y de los postres elaborados. Calcula el coste de los postres. Coordina y enseña al personal de repostería. Supervisa y controla la producción de repostería del establecimiento. Selecciona materias primas. Realiza operaciones de cierre del área de repostería. Prepara, elabora y decora







toda clase de postres, bollería y masas (tartas, pastelería variada, salsas,...).  
Elabora recetas de nuevos postres.

#### ✓ **Cocinero/a (Restaurante)**

Recepciona y selecciona alimentos. Prepara, limpia y corta o despieza carnes, pescados, verduras, frutas,... Realiza la fritura, cocción, asado, rehogado, etc., de los alimentos, elaborando todo tipo platos de diversa complejidad (salsas, sopas, platos a base de hortalizas, ensaladas, platos a base de pastas, arroces, huevos, pescados y mariscos, carnes, fiambres, ...). Decora y monta los platos para su presentación y servicio en el comedor o buffet. Elabora repostería sencilla (en el caso de que no exista repostero). Colabora en el cuidado y limpieza de utensilios y material de cocina y el arreglo de buffet. Condimenta los platos en el caso de que no haya jefe/a o delegue éste. (Puede especializarse en la elaboración de determinado tipo de platos.

#### ✓ **Repostero-pastelero/a**

Recepciona, selecciona y controla la calidad de las materias primas necesarias para la repostería y pastelería. Realiza operaciones de cierre (limpieza, orden,...) del área de repostería. Prepara, elabora y decora toda clase de postres de repostería, pastelería y confitería (tartas, pastelería variada, salsas,...). Almacena, conserva o congela materias primas o productos semielaborados. Limpia, desinfecta, cuida y mantiene el equipamiento y utensilios de repostería. Colabora en la preparación de pastas para otras partidas de la cocina

#### ✓ **Ayudante/a de cocina**

Retira géneros del economato y/o despensa. Recepciona y almacena alimentos en la despensa. Manipula alimentos crudos. Limpia y corta verduras.





Realiza preparativos de ciertos alimentos. Limpia algunas carnes. Colabora en la elaboración de salsas básicas y algunas derivadas, así como las guarniciones simples y compuestas más conocidas. Prepara platos y postres sencillos. Enciende hornos y cocinas. Limpia y conserva los utensilios y máquinas de la cocina. Embala productos cocinados para su traslado. Puede elaborar la comida para el personal del restaurante y/o hotel. Prepara infusiones, cafés, batidos,...

✓ **Encargado/a de despensa de cocina**

Abastece a las diferentes partidas de la cocina los productos y materias que van necesitando según su consumición. Realiza pedidos al economato y repone la despensa a la cocina. Controla la conservación y/o congelación en las cámaras frigoríficas de platos elaborados en la cocina o materias primas. Puede ayudar puntualmente en algunas de las tareas de cocina.

✓ **Cafetero**

Elabora los platos fuertes del desayuno y meriendas en restaurantes o cafeterías. Pesa, mezcla y muele café. Prepara y sirve infusiones, cafés, chocolates, meriendas, etc. Solicita y mantiene el stock de materias primas. Limpia y conserva las máquinas y utensilios que utiliza de la cocina.

✓ **Pinche de Cocina**

Limpia utensilios y maquinaria de la cocina. Realiza determinadas operaciones de limpieza general de la cocina y sus enseres. Retira pedidos del economato. Almacena mercancías en la despensa. Prepara hortalizas en crudo (limpia, corta, pela y tornea ). Limpia determinado tipo de carnes, pescados y/o mariscos. Facilita utensilios a los cocinero/as. Colabora en la elaboración de platos muy simples. Enciende los hornos y placas. Tira desperdicios.





### ✓ **Aprendiz/za de cocina**

Colabora, en la cocina de un restaurante, en diferentes tareas de poca complejidad, tales como: limpieza, preparación y cortado de determinado tipo de verduras y hortalizas, realización de determinadas operaciones de limpieza general de la cocina y sus enseres, retirada de pedidos del economato, almacenaje de mercancías en la despensa, suministro de utensilios a los cocineros/as, etc.

### **c) Servicio de comedor**

#### ✓ **Jefe/a de comedor**

Coordina el personal del comedor de un restaurante. Redacta menús y cartas. Selecciona e instruye el personal del comedor. Recibe a los clientes. Da información sobre la carta de platos. Toma pedidos. Atiende reclamaciones de los clientes. Planifica e inspecciona la preparación del comedor (delimitación de sectores y ubicación de mesas,...) y buffet del restaurante. Realiza inventario del comedor y bodega. Organiza banquetes (en caso de que no haya director/ra banquetes y convenciones). Coordina el servicio de restauración con el de otros departamentos. Trincha personalmente algunas de las piezas de carne en el momento de servir las. Prepara la bodeguilla y sirve vinos, licores y cavas (en caso de que no haya sommelier). En restaurantes pequeños y puntualmente puede realizar las tareas del camarero/a. Realiza pedidos al economato y/o despensa. Supervisa la limpieza del comedor, cubertería, lencería, etc. Factura y cobra la consumición. Despide clientes y comprueba su satisfacción.





### ✓ **Sommelier**

Toma el pedido de los vinos a los clientes. Informa y orienta a los clientes sobre las características de los vinos. Cata y decanta todo tipo de vinos. Sirve vinos, cavas, licores y aguardientes a los clientes. Atiende sus reclamaciones y sugerencias. Elabora la carta de vinos y bebidas. Mantiene y limpia los utensilios de la bodega. Puede realizar la gestión de pedidos y el control de los stocks de la bodega, juntamente con el bodeguero/a o jefe/a de economato. Colabora puntualmente en trabajos de bodega (control embotellado, clasificación, conservación, revisión entregas,...).

### ✓ **Jefe/a sector comedor**

Coordina el personal del sector de comedor del restaurante que le ha sido asignado por el jefe/a de comedor. Toma el pedido a clientes. Sirve todo tipo de platos de comidas en el comedor (tanto de forma directa como en guerdón). Ofrece y sirve vinos y bebidas (en caso de que no exista sommelier y en ausencia del jefe/a de comedor). Trincha personalmente las piezas de carne servidas en su sector. Instruye el personal de su sector. Da información sobre los platos. Atiende reclamaciones de los clientes. Planifica e inspecciona de las mesas de su sector. Colabora en la elaboración del inventario del comedor y bodega. Factura y cobra la consumición. Despide clientes y comprueba su grado de satisfacción. Controla el correcto estado de la cubertería, lencería, etc., del sector.

### ✓ **Jefe/a rango comedor**

Sirve todo tipo de platos de comida en el comedor (tanto de forma directa como en guerdón). Puede trinchar carnes. Ofrece y sirve vinos y bebidas (en caso de que no exista sommelier). Toma pedidos a los clientes, en caso de que no pueda hacerlo el jefe/a de comedor. Informa de la composición





de los platos al cliente y atiende posibles reclamaciones por parte de éstos. Controla el buen estado de la cubertería, lencería, etc., del comedor. Factura y cobra la consumición. (Realiza prácticamente todas las funciones del camarero/a pero en establecimientos de categoría).

#### ✓ **Camarero/a restaurante**

Prepara y monta el comedor (monta las mesas, realiza decoraciones florales,...). Repasa el menaje antes de ser utilizado. Recibe a los clientes del restaurante. Toma la comanda al cliente y la tramita (en caso de que no haya o no pueda el jefe/a superior). Prepara y sirve todo tipo de platos, bebidas y aperitivos. Trincha las piezas más corrientes. Puede facturar y cobrar la consumición. Colabora en la confección de cartas y menús. Atiende reclamaciones de clientes. Monta el aparador y buffet del comedor. Realiza el inventario del comedor. Coordina y enseña a su ayudante/a. En hoteles, puede realizar el servicio de habitaciones en el caso de que no haya o no pueda el camarero/a de piso.

#### ✓ **Ayudante/a camarero/a de restaurante**

Desembala y monta las mesas del comedor. Repasa la cristalería, vajilla y cubertería. Transporta los servicios solicitados (platos, bebidas,...) por el cliente, desde la cocina, bodega o economato al comedor, procurando que no falten cubiertos y menaje, recogiénolos al término de su consumición. Ayuda al camarero/a a servir los platos de guarnición separada, como legumbres, ensaladas, etc. Colabora en el montaje del buffet.



✓ **Cajero/a-facturista bar-cafetería y restaurante**

Sella comandas cursadas por el comedor para dar validez a sus peticiones a cocina, bodega, economato, etc. Recoge y controla dentro del comedor los vales de los usuarios/ as. Extiende facturas y cobra las mismas a los clientes. En hoteles, comunica a la recepción o dirección las consumiciones que no han sido pagadas. Ocasionalmente, puede sustituir a alguien en el servicio. Tramita pedidos y solicitudes a la cocina. Realiza el recuento y cierre de la caja. Remite liquidaciones y facturas al departamento de administración (en grandes establecimientos). Atiende las reclamaciones de clientes.

✓ **Aprendiz/za de camarero/a**

Ayuda en la preparación y montaje del comedor (monta las mesas, ...) y buffetes. Repasa el equipo del comedor (cubiertos, cristalería,...). Transporta platos y bebidas de la cocina y/o bodega al comedor. Prepara y sirve bebidas, aperitivos y platos de fácil servicio. Colabora en el montaje del aparador del comedor, en la realización del inventariado, etc.

**d) Restauración Industrial (Catering-colectividades)**

✓ **Director/ra de restauración industrial**

Establece la organización funcional y operativa de la producción seriada de platos de comida. Calcula costes y ganancias referentes a diferentes platos. Supervisa la realización de las fichas técnicas de elaboración. Coordina al personal de producción, administración y contabilidad, comercial, etc. Busca posibles clientes (compañías de transporte, hospitales, escuelas, empresas, agencias turísticas,...). Gestiona pedidos a empresas proveedoras (al por mayor). Compra equipamientos industriales para la producción, conservación y regeneración de platos. Estudia las tendencias del mercado gastronómico.





### ✓ **Supervisor/a de restauración industrial**

Gestiona las demandas y entregas de comida preparada con las empresas clientes (compañías aéreas, áreas de servicio de autopistas,...). Establece según demanda los platos a elaborar. Gestiona el aprovisionamiento de materias primas. Organiza y coordina el suministro de las mercancías a la sala de preparación y envasado, el proceso de preparación de platos y su distribución posterior fuera del lugar de elaboración. Atiende posibles reclamaciones. Supervisa el control de calidad de proceso y producto.

### ✓ **Jefe/a de sala de preparación de restauración industrial**

Controla el aprovisionamiento de materias primas (productos crudos, semi-elaborados,...). Establece según demanda la tipología y características de los platos a realizar y el proceso a seguir. Controla y coordina directamente y bajo las instrucciones del supervisor/ra la actividad de elaboración, montaje y envasado de los platos elaborados o precocinados. Coordina los preparadores/as. Monta y desmonta las cabinas contenedoras de alimentos. Analiza la calidad de muestras.

### ✓ **Preparador/a de restauración industrial**

Lava, corta y trocea hortalizas y verduras. Realiza salsas simples y jugos. Pesa y dosifica ingredientes. Acondiciona carnes y pescados. Realiza operaciones simples de fritura, rebozado, cocido, etc., de alimentos diversos. Monta y compone los platos y bandejas de comida previamente cocinada, en la cinta transportadora y en función de su destinación. Aplica aderezos. Envasa determinados platos o alimentos. Controla el buen estado y presentación de los platos. Toma muestras para el control de calidad de los alimentos. Tira





residuos resultantes de la preparación de los platos. Trata térmicamente los alimentos. Limpia utensilios.

### e) Cafeterías y establecimientos de comidas rápidas

#### ✓ **Director/ra-gerente de bares, cafeterías y establecimientos de comida rápida.**

Establece la estructura organizativa y funcional del establecimiento (bar, cafetería, granja, bar musical, pub, snack bar, hamburguesería...). Organiza y coordina el personal del establecimiento o cadena (cocina, mostrador, sala, limpieza,..). Redacta cartas de bebidas y cócteles. Controla y cierra las cajas. Gestiona la compra y aprovisionamiento de materias primas y equipos. Solicita y mantiene el stock de materias primas. Realiza el inventario del almacén. Establece la tipología de productos y servicios ofrecidos al cliente. Lleva las finanzas y contabilidad del establecimiento. Atiende reclamaciones importantes. Selecciona el personal. Controla el buen estado de las instalaciones del local y gestiona la reparación de éstas. Controla la calidad de los productos y servicios ofrecidos. Gestiona los servicios de publicidad.

#### ✓ **Jefe/a de cafetería**

Redacta cartas de bebidas, desayunos y meriendas. Establece precios de venta. Prepara bebidas simples o combinadas. Factura y cobra consumiciones. Controla y cierra la caja registradora. Calcula y lleva el control de costes, precios venta, ganancias, etc. Realiza los pedidos de alimentos y bebidas a las empresas de aprovisionamiento. Supervisa la recepción de productos. Elabora el inventario del establecimiento. Controla el correcto comportamiento de los clientes del establecimiento. Organiza y coordina el personal (cocina, mostrador y mesas). Busca proveedores de materias primas.







Promociona el establecimiento. Coordina el servicio de mostrador y mesas. Supervisa el acondicionamiento y limpieza del establecimiento. Verifica existencias.

✓ **Jefe/a de establecimientos de comida rápida**

Selecciona, instruye y coordina el personal del establecimiento (cocina, mostrador y limpieza). Supervisa el acondicionamiento y limpieza del local. Planifica y redacta menús y cartas. Elabora el inventario del establecimiento. Realiza los pedidos para el aprovisionamiento general (alimentos, bebidas, vasos, platos, envases,...) y controla los stocks. Controla la calidad de las materias primas y de la comida elaborada. Controla y cierra la caja. Atiende posibles reclamaciones. Factura y cobra consumiciones. Controla el orden dentro del local. Coordina el servicio a domicilio si existe.

✓ **Cocinero/a (Cafeterías y establecimientos de comida rápida)**

Recepciona y selecciona alimentos. Prepara, limpia y corta o despieza carnes, pescados, verduras, frutas, etc. Realiza la fritura, cocción, asado y rehogado de los alimentos, elaborando platos combinados o de menú de escasa complejidad. Prepara salsas y fondos sencillos. Decora y monta los platos para su presentación y servicio. Elabora repostería sencilla. Colabora en el cuidado y limpieza de utensilios y material de cocina, así como el reparto de comidas.

✓ **Planchista de cafetería**

Prepara y elabora sándwiches, tostadas, frankfurts, hamburguesas, beicon, etc,..., y otras especialidades propias de cafeterías y establecimientos fast-food. Condimenta dichas especialidades. Recepciona y conserva las materias primas. Puede servir en el mostrador desayunos y meriendas





elaboradas por él. Limpia la plancha. Controla la calidad de las materias primas antes de ser elaboradas.

#### ✓ **Cafetero**

Elabora los platos fuertes del desayuno y meriendas en restaurantes o cafeterías. Pesa, mezcla y muele café. Prepara y sirve infusiones, cafés, chocolates, meriendas, etc. Solicita y mantiene el stock de materias primas. Limpia y conserva las máquinas y utensilios que utiliza de la cocina.

#### ✓ **Camarero/a de cafeterías y establecimientos de comida rápida**

Desbarata y monta las mesa. Prepara y repasa la cristalería, vajilla y cubertería propia del bar. Toma el pedido al cliente y lo tramita a cocina. Sirve platos combinados, bocadillos y bebidas de bar cafetería. Factura y cobra la consumición. Atiende reclamaciones de clientes. Monta el aparador del bar-cafetería. Realiza el inventario del almacén.

#### ✓ **Camarero/a (Cafeterías, establecimientos de comida rápida)**

Desembala y monta las mesa. Prepara y repasa la cristalería, vajilla y cubertería propia del establecimiento. Toma la comanda al cliente y la tramita a cocina. Sirve platos combinados, bocadillos y bebidas de bar cafetería. Factura y cobra la consumición. Atiende reclamaciones de clientes. Monta el aparador del bar-cafetería. Realiza el inventario del almacén.

#### ✓ **Pizzero/a**

Prepara, limpia y corta los componentes de las pizzas (hortalizas, embutidos). Elabora salsas básicas y bases para pizzas. Prepara y monta las pizzas. Introduce y extrae las pizzas en el horno. Crea nuevos tipos de pizzas.





✓ **Dependiente/a de mostrador de cafeterías y establecimientos de comida rápida.**

Toma pedido al cliente en el mostrador. Prepara algunos servicios pedidos por los camareros/as tales como cafés, infusiones, etc. Sirve bebidas, cafés, desayunos, meriendas, etc., en el mostrador. Solicita a la cocina la consumición solicitada por el cliente. Puede cobrar y facturar consumiciones, en caso de que no haya o no se encuentre el jefe/a o cajero/a. Atiende reclamaciones de los clientes. (En cafeterías y establecimientos fast-food puede servir y/o recoger tanto en la sala como en el mostrador).

✓ **Cajero/a de bar, cafetería y restaurante**

Sella comandas cursadas por el comedor para dar validez a sus peticiones a cocina, bodega, economato, etc. Recoge y controla dentro del comedor los vales de los usuarios/ as. Extiende facturas y cobra las mismas a los clientes. En hoteles, comunica a la recepción o dirección las consumiciones que no han sido pagadas. Ocasionalmente, puede sustituir a alguien en el servicio. Tramita pedidos y solicitudes a la cocina. Realiza el recuento y cierre de la caja. Remite liquidaciones y facturas al departamento de administración (en grandes establecimientos). Atiende las reclamaciones de clientes.

✓ **Jefe/a de mostrador de bar**

Diseña y redacta cartas de bebidas (alcohólicas y no) y cócteles. Prepara bebidas simples o combinadas. Factura y cobra consumiciones. Controla y cierra la caja registradora. Calcula costes y ganancias de la barra. Realiza los pedidos de alimentos y bebidas. Supervisa el aprovisionamiento de productos. En ocasiones, sirve las bebidas a los clientes, en sustitución del barman. Realiza el inventario del establecimiento. Coordina el servicio de la barra. Supervisa el acondicionamiento y limpieza del establecimiento. Verifica





existencias. Controla el correcto comportamiento de los clientes del establecimiento y avisa a las autoridades en caso de incidentes.

✓ **Barman**

Monta la "estación central" y el "área de servicio". Prepara y sirve infusiones y bebidas con o sin alcohol, simples o combinadas, además de alimentos propios de bar y cafetería (sándwiches, canapés, platos combinados, tapas,...). Factura y cobra consumiciones. Retira el material usado. Mantiene los equipos en perfecto estado de uso. Solicita y mantiene el stock de materias primas del bar. Realiza la limpieza de barra y estanterías. Repone cámaras, botelleros,... Repasa equipo de bar. Recoge y cierra bar, salón o terraza. Realiza la compra de materias primas.

✓ **Cajero/a de bar, cafetería y restaurante**

Sella comandas cursadas por el comedor para dar validez a sus peticiones a cocina, bodega, economato, etc. Recoge y controla dentro del comedor los vales de los usuarios/as. Extiende facturas y cobra las mismas a los clientes. En hoteles, comunica a la recepción o dirección las consumiciones que no han sido pagadas. Ocasionalmente, puede sustituir a alguien en el servicio. Tramita pedidos y solicitudes a la cocina. Realiza el recuento y cierre de la caja. Remite liquidaciones y facturas al departamento de administración (en grandes establecimientos). Atiende las reclamaciones de clientes.