

## PRODUCTOS FINALES:

### 5. Documento de síntesis

**DETERMINACIÓN DE COMPETENCIAS BASICAS Y PROGRAMAS FORMATIVOS ASOCIADOS DE LOS/AS TRABAJADORES/AS DEL SUBSECTOR DE RESTAURACIÓN (HOSTELERIA). CNAE 55.3 Y 55.4**



UNIÓN EUROPEA

Fondo Social Europeo

*el FSE invierte en tu futuro*



GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y CIENCIA



FORMACIÓN PROFESIONAL  
Principado de Asturias

## 1.- INTRODUCCIÓN.

---

Este estudio está destinado fundamentalmente a mejorar y proteger la igualdad de oportunidades de todos los colectivos que se encuentran más desfavorecidos ante la formación y/o el empleo.

El ámbito geográfico del estudio comprende la Comunidad Autónoma del Principado de Asturias, estableciéndose una población de 14.850 trabajadores/as, los/as cuales desarrollan su trabajo en 7.517 empresas (según datos del DIRCE de 2007), siendo estas fundamentalmente micropymes de menos de 5 trabajadores: en el sector de restaurantes representan el 76,75% y en establecimientos de bebidas el 95,13%. En estas empresas el desfase entre la formación necesaria para los trabajadores y la que estos tienen se hace muy patente, dificultando el desarrollo de la empresa y la capacidad de la misma para afrontar los cambios que demanda el mercado.

Se ha estudiado con especial atención las ocupaciones con necesidades de cualificación (principalmente en los clasificados como grupo III y IV en el Convenio Colectivo de Hostelería de Asturias y que hace referencia a las ocupaciones de auxiliares y ayudantes); en este sentido en el sector existen problemas de contratación de personal cualificado, así pues, a pesar de la alta demanda existente de cocineros y camareros cualificados; las empresas todavía no se plantean, la necesidad de invertir en su formación y hacer frente así a los cambios en los hábitos de clientes y el aumento de exigencias de calidad.

Hoy la Hostelería es un sector en evolución y una de las mayores fuentes de empleo; el cual se espera que siga creciendo con cierta independencia de otros sectores, debido a las buenas expectativas en la composición y auge de la demanda de la industria hostelera.

Este sector se caracteriza por:

- La hostelería es una actividad económica con gran relevancia en el sector Servicios del Principado de Asturias y con fuerte arraigo social. Por ello, existe un alto grado de compromiso de empresarios y trabajadores con la continuidad y crecimiento de las empresas y el mantenimiento de los puestos de trabajo.
- El crecimiento del mercado turístico asturiano se va generando en las empresas del sector, un impulso a la implantación de nuevas políticas de recursos humanos más dinámicas y activas.

- ❑ El nivel cultural y formativo en el mercado laboral del Principado de Asturias se ha incrementado notablemente en los últimos años destacando el número de alumnos que optan por realizar ciclos formativos en las especialidades de Hostelería.
- ❑ Un elevado porcentaje de pequeñas empresas que cuentan con escasos recursos para a formación.
- ❑ Temporalidad en el empleo que conlleva a la baja motivación tanto de los trabajadores para recibir formación, como de los empresarios para fomentarla por no considerarla rentable.
- ❑ La calidad del servicio al cliente como aspecto diferenciador de las empresas.
- ❑ Existe un grupo importante de empresarios y directivos con interés y capacidad para acometer las reformas de gestión necesarias para la adaptación de sus empresas a los nuevos requerimientos del mercado.
- ❑ La aplicación y desarrollo de políticas y sistemas de gestión de los recursos humanos y la formación de los actuales y futuros trabajadores, puede tener efectos rápidos y positivos en las empresas del sector.
- ❑ La progresiva incorporación de las nuevas tecnologías en los procesos de prestación de los servicios turísticos, está permitiendo la creación de puestos de trabajo en el sector y ocupaciones de mayor cualificación.

Actualmente las empresas del sector están implicadas en un proceso de implantación de nuevas tecnologías; nuevos sistemas de transmisión de información, avances en la informática y las telecomunicaciones, procesos de implantación de sistemas de calidad, etc., que han producido un cambio de naturaleza en la relación entre los proveedores de la industria hostelera y sus consumidores, con una sensible conquista de poder por parte de estos últimos.

Por este motivo, la formación continua es un instrumento estratégico para la competitividad de los trabajadores tanto no cualificados porque les posibilita completar sus carencias de formación inicial y promocionarse en la empresa, como para los trabajadores cualificados afectados por los cambios económicos e innovaciones que encuentran en la formación continua el medio ideal para reciclarse y actualizar sus conocimientos y adquirir sus capacidades profesionales.

Hoy en día la formación debe ser un objetivo prioritario en el sector hostelero asturiano, siempre que se planteen estrategias de crecimiento, de desarrollo tecnológico y de mejora de la calidad de vida de las personas que integran el sector. El perfeccionamiento y la adaptación de las cualificaciones profesionales no sólo suponen una adecuada respuesta a

las exigencias de un mercado cada vez más competitivo, sino también un instrumento decisivo para que los trabajadores se puedan enfrentar eficazmente a los nuevos requerimientos de la polivalencia y movilidad del empleo.

La realización de un estudio fiable y realista, en cuanto a las necesidades de formación y la definición de itinerarios formativos básicos que den cumplimiento a las competencias que requieren hoy en día estas ocupaciones, facilitará y mejorará la formación generando unos beneficios tanto para las empresas como para sus trabajadores. Cuanta más formación se tenga, mayores serán las capacidades de las personas para anticiparse a los cambios del entorno y, por tanto, tendrán más posibilidades de conducir su vida laboral.

## **2.- OBJETIVOS DEL PROYECTO.**

---

### ***Objetivo general.***

El presente estudio pretende conocer la evolución del sector de Hostelería, su situación actual, en cuanto a la implantación de innovaciones o normativas y las consecuencias en los contenidos de las ocupaciones existentes; todo ello con el fin de determinar las necesidades formativas en el sector, identificar el perfil y nivel formativo de los trabajadores, principalmente no cualificados y pertenecientes a los grupos III y IV del Convenio Colectivo y definir los itinerarios formativos que cubran las competencias básicas que requiere el desempeño de estas ocupaciones teniendo en consideración el Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales.

### ***Objetivos específicos.***

- ◆ Conocer la situación del sector en la actualidad y sus perspectivas de futuro.
  - △ Coyuntura económica, tendencias en el sector, ocupaciones más demandadas.
  - △ Perfil sociolaboral de los trabajadores: edad, género, nacionalidad, formación genérica y específica para el puesto, perspectivas de empleo (empleabilidad).
- ◆ Analizar la formación, tanto reglada como ocupacional y continua recibida por los trabajadores del sector y detectar las dificultades e impedimentos para acceder a la formación.
- ◆ Conocer el contenido de las ocupaciones del sector, relacionarlas con las competencias definidas por el Sistema Nacional de Cualificaciones y definir los criterios de realización y competencias básicas para el acceso a la ocupación.
- ◆ Establecer acciones formativas que contengan: competencias, criterios de realización, criterios de evaluación y metodologías que configurarán la oferta de formación básica

para acceder o realizar determinadas ocupaciones del sector; así como los respectivos itinerarios formativos para adecuar los recursos humanos a las evoluciones de las ocupaciones. Se priorizará aquellas que se dirijan a los colectivos más desfavorecidos y niveles bajos de cualificación

### **3.- LA FORMACIÓN PROFESIONAL SEGÚN EL III ACUERDO LABORAL DE AMBITO ESTATAL PARA EL SECTOR DE HOSTELERÍA (ALEH).**

---

*El CAPITULO QUINTO se dedica a la formación profesional.*

#### **Art. 30. Formación profesional.**

Las partes tienen presente:

1. La importante significación que tiene un adecuado nivel de cualificación profesional de los trabajadores para lograr una mayor capacidad competitiva de las empresas del sector en el marco económico y jurídico de la Unión Europea máxime, cuando en ese mismo sector es elemento fundamental para dicha competitividad la calidad de los servicios personales a los clientes o usuarios.
2. Para conseguir la modernización y consolidación del sector se requiere la adaptación del personal a la nueva situación, mediante la incentivación y desarrollo de la Formación profesional a todos los niveles, a la que tengan acceso todos los trabajadores y trabajadoras. Ello contribuirá a la mejora de sus condiciones de vida y de trabajo, a la estabilidad en el empleo y a su promoción profesional.
3. Estos aspectos adquieren especial relevancia en el momento actual en el que por decisión e los interlocutores sociales se ha iniciado un proceso de análisis sobre el futuro marco de las relaciones laborales para la hostelería, en el contexto de la reestructuración general del sector.

Se acuerda establecer un Plan de Formación Profesional para el sector, a partir de las necesidades del mismo y bajo las premisas siguientes:

- a) La presencia de la Unión Europea plantea una necesidad de equiparación (homologación de las cualificaciones profesionales). Por ello, el desarrollo y estructuración de la oferta formativa deberá tener presente esta perspectiva.

- b) Se hace necesario un estudio permanente de las necesidades de formación para el sector, como asimismo la de evolución de las acciones que actualmente se están desarrollando. Una vez que queden establecidas las necesidades formativas, la oferta deberá adecuarse a éstas.
- c) Estas necesidades se establecerán bien conjuntamente con la administración tanto central como Autonómica o Local, suscribiendo a tal fin los acuerdos tripartitos necesarios, si bien se podrán establecer también con carácter bipartito entre las asociaciones Empresariales y Sindicatos más representativos.
- d) Facilitar e incentivar la formación de los trabajadores y trabajadoras y su actualización permanente.
- e) Fomentar la participación de los trabajadores en las acciones formativas que se impartan en el ámbito de las empresas, sean financiadas con fondos públicos o privados.
- f) Facilitar el acceso al empleo de los alumnos y alumnas formadas en las Enseñanzas Profesionales y de los contratados y contratadas en prácticas y para la formación.
- g) Regular eficazmente las prácticas en alternancia, para que éstas tengan como principal objetivo la formación.
- h) Gestión de los fondos de la Formación Profesional que correspondan para su dedicación a la citada formación, así como de los Fondos sociales que, con los mismos objetivos, pudieran crearse.

### **Artículo 31. Plan de referencia para la Formación Profesional en el Empleo.**

Se acuerda e el ámbito de la negociación colectiva estatal de Hostelería y conforme a lo dispuesto en el Real Decreto 395/2007, de 23 de marzo, a la realización de un Plan de Referencia para la Formación Profesional en el Empleo en el sector de Hostelería de ámbito estatal que contenga:

- a) Determinación de los objetivos del plan referidos a la satisfacción de las necesidades del sector.
- b) Establecimiento de las acciones formativas incluidas en el plan de referencia y prioridades de las mismas.
- c) Concreción de las entidades solicitantes.

Se faculta la definición de los contenidos y la concreción de estos a la Comisión Paritaria Sectorial de Hostelería de Formación Continua.

## 5.- RESULTADOS DEL PROYECTO.

---

### 5.1. Resumen de la formación inicial, ocupacional y continua en Asturias vinculada al sector de Hostelería.

En el año 2007 se han formado un total de 628 alumnos en la formación inicial dentro del sector de Hostelería y turismo, de los cuales 258 son hombres y 370 son mujeres. El ciclo formativo que recoge mayor número de alumnos es *cocina* grado medio en la localidad de Gijón.

En el plan FIP del año 2007 se han formado un total de 898 alumnos, siendo Avilés la localidad que recoge mayor número de alumnos en las especialidades de: *camarero/a de restaurante/bar, jefe de sala y cocinero/a*.

En la convocatoria pública de desempleados de la programación del FSE en el año 2007 se forman 18 alumnos en *cocina hospitalaria y en restauración típica asturiana*.

En la convocatoria pública para ocupados de la programación del FSE para el año 2007, se forman un total de 318 alumnos.

En el convenio de ocupados del FSE para el año 2007 se forman un total de 180 alumnos y en el convenio de desempleados del FSE para el año 2007 se forman un total de 195 alumnos.

En el sistema de bonificaciones a las empresas, en el año 2007 se han formado un total de 1.104 participantes siendo las acciones formativas de *seguridad alimentaria: manipulación y control y atención al cliente/calidad Servicio*, las que más participantes certifican.

En cuanto a los contratos programa sectoriales de convocatoria estatal, se certifican de el año 2005 al año 2006, 26 acciones formativas con un total de 4.027 participantes, siendo la acción formativa de *informática de usuario/ofimática*, la que más participantes certifica.

### 5.2. Perfil sociolaboral y formativo de Las personas encuestadas.

Se encuesta a un 92 personas trabajadores/as del sector de hostelería, siendo este su **perfil sociolaboral**:

- ✓ Español/a.
- ✓ Mujer.
- ✓ Entre 31 y 40 años.
- ✓ Trabajadora no cualificada del área de producción.
- ✓ Residencia en el centro de Asturias.
- ✓ Trabaja en el centro de Asturias.
- ✓ Hace entre 11 y 20 años que finalizó sus estudios.



### 5.3. Perfil formativo que han aportado las personas encuestas:

- ✓ Estudios de Graduado escolar o de Bachillerato.
- ✓ En los últimos 4 años han realizado un curso.
- ✓ Les ha informado la empresa de la formación ofertada.
- ✓ Se han formado en una organización sindical.
- ✓ Dedicar menos de 20 horas al año a formarse.
- ✓ La formación es importante fundamentalmente para su trabajo
- ✓ No tienen previsto asistir a formación.
- ✓ La principal dificultad para asistir a formación es la falta de tiempo.
- ✓ La formación que se oferta no se hace en los horarios adecuados.
- ✓ La modalidad más adecuada es la presencial.
- ✓ El calendario formativo más adecuado serían 2 días a la semana.
- ✓ Se ha recibido más formación en seguridad alimentaria: manipulación y control.

### 5.4 Datos aportados sobre la situación sociolaboral y formativa en Asturias, en las entrevistas y grupo de discusión.

Se han realizado **27 entrevistas** distribuidas en tres bloques:

- Un primer bloque dirigido a empresarios/as, representantes de asociaciones, directores de escuelas de hostelería y centros de formación.
- Un segundo bloque dirigido a formadores/as y profesores/as de acciones formativas vinculadas a la familia profesional de Hostelería.
- Un tercer bloque dirigido a trabajadores/as del sector de hostelería.

En las entrevistas *dirigidas a empresarios, representantes de asociaciones, directores de escuelas de hostelería y centros de formación* se ha llegado a las siguientes conclusiones:

- Descripción general del sector: el sector está en crisis, lleva así unos años, pero el futuro es bueno, el sector crece sobre todo en épocas estacionales. Es necesario un cambio de mentalidad por parte de los empresarios. Es un sector que tiende a la profesionalización.
- Necesidades formativas: Existe mucha oferta formativa, aunque hay profesiones que no son demandadas pero se siguen manteniendo. Las empresas prefieren a alumnos de Formación Profesional, vienen incluso de otras Comunidades Autónomas buscando alumnos. Las necesidades formativas son muy grandes sobre todo en los trabajadores no cualificados. Uno de los grandes errores es la eliminación del idioma en los módulos de *restauración y bar* de grado medio. Otras de las personas entrevistadas opinan que no hay necesidades formativas.
- Colectivos que necesitan más formación y de qué tipo: Todos los colectivos necesitan formación *en nuevas tecnologías*, se necesita formar sobre todo a los *camareros, a los ayudantes de cocina*, en general al *personal de base*. Sobre todo en formación de *idiomas, atención al cliente, contabilidad, modalidades de café, escanciador, corte de jamón, especialistas en tapeo, pinchos, mini-cocina*. Están accediendo al sector amas de casa que quieren reincorporarse al mercado de trabajo, inmigrantes, jóvenes que abandonan los estudios y todos ellos necesitan cualificarse. También cursos de especialización para los que llevan varios años en el sector.
- Relación entre la formación de demanda y la de oferta: Algunas personas opinan que sí hay relación pero que el problema está en las condiciones de trabajo. Otras opinan que la formación que demanda la empresa y que tiene salida laboral, no tiene alumnos. Otras personas encuestadas piensan que no hay conexión y que la formación debería estar más adaptada al sector y módulos de menos horas.
- Ocupaciones más demandadas: *Cocina, camareros, ayudante de cocina, camareros para banquetes, escanciador de sidra, cortador de jamón, coctelería, camarera de piso, jefes de partida, gobernanta*.
- Papel del diálogo social: Todas las personas entrevistadas opinan que es fundamental tener un fin común, que el convenio colectivo además de firmarlo hay que cumplirlo. Que hay alumnos que trabajan en hoteles con buenos salarios, pagas extras y con promoción laboral, donde se cumple el convenio.

- Función de la FP inicial y de la Formación para el empleo: la formación es un valor añadido para la empresa e influye en su competitividad. Además con la formación continua se puede conseguir la promoción personal laboral de los trabajadores.
- Adaptación de la FP a las necesidades del sector: En este punto no ha habido consenso unas personas opinan que es muy teórica y otras que es muy práctica. También se comenta la necesidad de formación por parte del empresario. Otra cuestión que se señala es que se deben de dedicar más recursos a la enseñanza y ha de haber más flexibilidad de ofertas. Otro problema que apuntan es que cada ciclo formativo está en una localidad y esto dificulta la formación.
- Competencias necesarias para el trabajador no cualificado: En *nuevas tecnologías, en atención al cliente, capacidad de organización, manipulación de alimentos, conocimientos básicos de cocina, capacidad de trabajo en equipo.*

En las **entrevistas dirigidas a formadores y profesores** de módulos de Hostelería se ha llegado a las siguientes conclusiones:

- Necesidades formativas: Certificación en necesidades alimentarias, a nivel teórico hay mucho, las necesidades tiene que ver más con la práctica. Cursos de *atención al cliente, manipulación del servicio de realimentación, manipulación de bebidas en cafetería, formación básica en cocina.*
- Colectivos que están menos formados y necesitan más formación: Los alumnos que vienen de la ESO están menos formados, también necesitan formación las personas mayores de 40 años y los jóvenes que han abandonado los estudios, las amas de casa quieren acceder al mercado laboral. En cuanto a la formación estaría relacionada con: *nuevas tecnologías, manipulación de alimentos, atención en sala, seguridad e higiene alimentaria, atención al cliente, camareros y cocineros* porque hay mucho intrusismo.
- Relación entre formación que se oferta y la que se demanda: Algunas de las personas entrevistadas opinan que existe relación, otras en cambio opinan que se necesita más especialización, que siempre se oferta la misma formación y no hay gente para formarse, cuando la demandad se algunas ocupaciones como cortadores de jamón o coctelería está en auge. En general se necesita más formación práctica. Otros opinan que el problema no está en la formación que se oferta o que se demanda sino en las condiciones de trabajo.
- Competencias necesarias para los trabajadores no cualificados: *Técnicas básicas de cocina, saber decorar un plato, atención al cliente, motivación implicación, responsabilidad, ganas de trabajar, saber trabajar en equipo, formación en relaciones*

*laborales para que no les exploten, adaptar a los inmigrantes a la cultural laboral española.*

- Perfil de los destinatarios de la formación: En el módulo de grado medio los jóvenes buscan pasar el tiempo, y más clases prácticas. Los mayores de 40 años buscan formarse. En el ciclo de grado superior tienen más motivación pero vienen con pocos conocimientos básicos. Los colectivos van de los 16 a los 65 años: algunos vienen para acceder al mercado laboral, otros porque quieren cambiar de puesto de trabajo. En los cursos de garantía social el perfil de los alumnos son personas que vienen de familias desestructuradas, con problemas psíquicos que no quieren estudiar. El profesor no está preparado para enfrentarse a estas necesidades formativas que superan el ámbito de la ocupación en hostería y necesitan de apoyo psicológico.

En las entrevistas ***dirigidas a trabajadores del sector*** se ha llegado a las siguientes conclusiones:

- Necesidades formativas: *ofimática, idiomas, protocolo, atención en barra, servicio de comedor en restaurante, riesgos laborales, manipulación de alimentos, cocina al vacío, nuevas tecnologías, formación en habilidades sociales para colectivos conflictivos, formación en psicología infantil básica, plancha, platos combinados.* Otras personas opinan que la formación la da la experiencia.
- Relación entre la formación que se demanda y la formación que se oferta: Para algunas de las personas entrevistadas no existe relación y para otras sí. En general opinan que mucha de la oferta que hay es teórica y se necesita más formación práctica. Otras cuestión que apuntan es que en verano hay contratos estacionales y son los trabajadores cualificados los que tienen que formar a los no cualificados en el propio puesto de trabajo.
- Tareas necesarias para un buen desempeño de la ocupación:
  - *Ayudante de cocina de catering:* cortar lechuga, cebolla, saber limpiar pescado, distintas dietas, mantener limpia la cocina, desarrollar las tareas con rapidez y sabe entender las órdenes de la cocinera.
  - *Recepcionista de hotel:* herramientas informáticas, idiomas, redacción de documentos y cartas.
  - *Camarero:* dominar el servicio de platos de mesa, saber estar, trato exquisito al cliente, saber atender la barra, las mesas, inglés, también español en el caso de los inmigrantes, conocimiento del medio y la materia, saber coordinarse entre el servicio de cocina y los trabajadores de sala.

- *Camarero vinatería*: conocimiento de zonas vinícolas, tipo de crianza de los vinos, formas ideales para servir el vino en buenas condiciones.
- *Cuidadora de comedor escolar*: Paciencia, saber comunicarse con los niños/as adecuadamente, conocer estrategias para solucionar conflictos.
- *Encargado de cocina*: atención al público, buena coordinación entre cocina, barra y mesas. Saber trabajar en equipo.
- Demanda de la ocupación en el mercado de trabajo: Hay mucha demanda pero es un trabajo de muchas horas y muy poco valorado. También hay mucha rotación con lo cual no hay muchos profesionales. La cuestión es querer trabajar 10 horas seguidas.

**El grupo de discusión** ha estado formado por los **Representantes Legales de los Trabajadores**, teniendo de esta forma cubiertos todos los colectivos necesarios para cubrir los objetivos del proyecto. Las conclusiones a las que se ha llegado han sido las siguientes:

- Existe un gran desconocimiento acerca de lo que son las cualificaciones profesionales o los certificados de profesionalidad ni la finalidad de los mismos. Muchos trabajadores no saben si pertenecen al grupo de trabajadores cualificados o al de no cualificados. Y también se da la paradoja que en la misma ocupación se puede ser trabajador cualificado o no cualificado, por ejemplo, en función del número de estrellas del establecimiento. Pero sí es importante incidir en las cualificaciones porque son las que darán prestigio a la ocupación.
- Las prácticas formativas que se están haciendo actualmente en las empresas no tienen nada que ver con el módulo formativo, se les pone en los trabajos más desagradables, en general el empresario no valora la formación solamente le interesa el aspecto económico.
- Es una profesión de paso no hay proyección de futuro, hay que dignificar el sector para dar estabilidad al empleo.
- Los inmigrantes son un caldo de cultivo los chantajejan, trabajan muchas horas, no se les exige cualificación. Por eso el inmigrante en cuanto puede se va del sector de la Hostelería al de la Construcción, en muchos casos.
- Además de la formación de los/as trabajadores/as también tendría que hablarse la formación de los/as empresarios/as.

## 6. Los grupos profesionales III Y IV y el Sistema Nacional de Cualificaciones profesionales.

<b>ÁREA FUNCIONAL PRIMERA</b>	
<b>Grupo profesional III</b>	<b>Convenio Colectivo / ALEH</b>
<b>Ayudante de recepción</b>	<p><u>Competencia general:</u> participar con alguna autonomía y responsabilidad en las tareas de recepción ayudando al jefe de recepción y recepcionista.</p> <p><u>Realizaciones profesionales:</u> 1. Colaborar en las tareas propias del recepcionista: realizará la atención al público en las tareas auxiliares de recepción. 2. Ejecutar labores sencillas de recepción en las empresas donde las tareas inherentes a este departamento sean asumidas por el empresario, persona física, realizar las funciones del servicio en recepción bajo la supervisión y directrices emanadas del mismo o persona en quien éste delegue. 3. Realizará las tareas derivadas del perfil de la ocupación.</p>
<b>Ayudante de conserje</b>	<p><u>Competencia general:</u> Participar con alguna autonomía y responsabilidad en las tareas de conserjería ayudando al jefe de departamento y a los conserjes.</p> <p><u>Realizaciones profesionales:</u> 1. Asistir, informar y aconsejar a los clientes. 2. Transmitir a los clientes las llamadas telefónicas, correspondencia o mensajes. 3. Colaborar en las tareas de conserjería. 4. Realizar las tareas derivadas del perfil de la ocupación.</p>
<b>Ayudante de administración</b>	<p><u>Competencia general:</u> Encargarse con alguna autonomía y responsabilidad de actividades administrativas.</p> <p><u>Realizaciones profesionales:</u> 1. Realizar labores de mecanografía, informáticas y archivo de documentos de su área. 2. Ayudar a la tramitación y registro de correspondencia. 3. Colaborar en anotaciones contables. 4. Realizar las tareas derivadas del perfil de la ocupación.</p>
<b>Telefonista</b>	<p><u>Competencia general:</u> Realizar el servicio telefónico en conexión con el departamento de recepción.</p> <p><u>Realizaciones profesionales:</u> 1. Atender los servicios de telecomunicaciones. 2. Registrar y facturar las llamadas telefónicas. 3. Realizar las operaciones de fax, teles, correo electrónico y demás servicios de atención al cliente.</p>

Grupo profesional IV	Convenio Colectivo/ ALEH
<b>Auxiliar de recepción y conserjería</b>	<p><u>Competencia general:</u> Auxiliar en las tareas propias de recepción y conserjería, así como de la vigilancia de las instalaciones, equipos y materiales de los establecimientos.</p> <p><u>Realizaciones profesionales:</u> 1. Realizar el control, almacenaje y transporte de equipajes de clientes en las dependencias del hotel o a las puertas del acceso a éste. 2. Encargarse de la ejecución de gestiones y encargos sencillos, tanto en el interior, como en el exterior del establecimiento. 3. Colaborar en el mantenimiento del orden y de la limpieza en las zonas de recepción y conserjería. 4. Vigilar las instalaciones y comunicar las incidencias al departamento correspondiente. 5. Controlar la entrada y salida de objetos, mercancías, proveedores y personal. 6. Encargarse de conducir y estacionar los vehículos de los clientes, a petición de éstos, así como su vigilancia y custodia.</p>

AREA FUNCIONAL SEGUNDA	
Grupo profesional III	Convenio Colectivo / ALEH
<b>Ayudante de cocina</b>	<p><u>Competencia general:</u> Participar con alguna autonomía y responsabilidad en las elaboraciones de cocina bajo supervisión.</p> <p><u>Realizaciones profesionales:</u> 1. Realizar las preparaciones básicas, así como cualquier otra relacionada con las elaboraciones culinarias que le sean encomendadas. 2. Preparar platos para los que haya recibido oportuno adiestramiento. 3. En las empresas donde las tareas inherentes a este departamento sean asumidas por el empresario, persona física, realizar las funciones del servicio en elaboraciones de cocina bajo la supervisión y directrices emanadas directamente del mismo o persona en quien éste delegue. 4. Realizar las tareas derivadas del perfil de la ocupación</p>
<b>Ayudante de economato</b>	<p><u>Competencia general:</u> Realizar de manera cualificada, autónoma y responsable, la compra y gestión de mercancías y materiales</p> <p><u>Realizaciones profesionales:</u> 1. Colaborar al establecimiento de las necesidades de mercancías y material de acuerdo con las demandas de las diferentes áreas del establecimiento. 2. Colaborar con el encargado en el registro de proveedores y mercancías. 3. Recibir las mercancías y material pedidos y controlar las fechas de caducidad de los productos, la calidad y cantidad así como las facturas. 4. Vigilar y controlar las existencias de mercancías y material. 5. Encargarse del almacenamiento, manipulación y ordenación de los materiales y productos. 6. Realizar tareas derivadas del perfil de su ocupación</p>
Grupo profesional IV	Convenio Colectivo / ALEH
<b>Auxiliar de cocina</b>	<p><u>Competencia general:</u> Realizar sin cualificación las tareas de limpieza de útiles, maquinaria y menaje del restaurante y cocina, así como las dependencias de cocina para lo cual no requiere una formación específica y que trabaja bajo supervisión</p> <p><u>Realizaciones profesionales:</u> 1. Realizar las labores de limpieza de maquinaria, fogones y demás elementos de cocina. 2. Preparar e higienizar los alimentos. 3. Transportar pedidos y otros materiales, propios de su área. 4. Realizar trabajos auxiliares en la elaboración de productos. 5. Encargarse de las labores de limpieza de menaje, del comedor y la cocina.</p>

AREA FUNCIONAL TERCERA	
Grupo profesional III	Convenio Colectivo / ALEH
<b>Ayudante de camarero</b>	<p><u>Competencia general:</u> Participar con alguna autonomía y responsabilidad en el servicio y venta de alimentos y bebidas.</p> <p><u>Realizaciones profesionales:</u> 1. Realizar labores auxiliares. 2. Conservar adecuadamente su zona y utensilios de trabajo. 3. Preparar áreas de trabajo para el servicio. 4. Colaborar en el servicio al cliente. 5. Preparar el montaje del servicio, mesa, tableros para banquetes o convenciones, sillas, aparadores o cualquier otro mobiliario o enseres de uso común en salones, restaurantes, cafeterías o bares. 6. En las empresas donde las tareas inherentes a este departamento sean asumidas por el empresario, persona física, realizar las funciones del servicio en restaurante bajo la supervisión y directrices emanadas directamente del mismo o persona en quien éste delegue. 7. Realizar tareas derivadas del perfil de la ocupación. 8. Colaborar en la facturación y cobro al cliente.</p>

AREA FUNCIONAL CUARTA	
Grupo profesional III	Convenio Colectivo / ALEH
<b>Camarero/a de pisos (limpieza)</b>	<p><u>Competencia general:</u> Realizar de manera cualificada la limpieza y arreglo de las habitaciones y pasillos, así como el orden de los objetos de los clientes.</p> <p><u>Realizaciones profesionales:</u> 1. Limpiar y ordenar las habitaciones, baños y pasillos entre las habitaciones de los clientes. 2. Controlar el material, productos de los clientes y comunicar a sus responsables las anomalías en las instalaciones y los objetos perdidos. 3. Realizar la atención directa al cliente en las funciones propias de su área. 4. Realizar las labores propias de lencería y lavandería.</p>
Grupo profesional IV	Convenio Colectivo / ALEH
Auxiliar de pisos y limpieza	<p><u>Competencia general:</u> Encargarse de manera no cualificada de las tareas auxiliares de limpieza y arreglo de pisos y áreas públicas.</p> <p><u>Realizaciones profesionales:</u> 1. Preparar, transportar y recoger los materiales y productos necesarios para la limpieza y mantenimiento de habitaciones y áreas públicas e internas. 2. Preparar las salas de reuniones, convenciones, etcétera. 3. Limpiar las áreas y realizar labores auxiliares.</p>

## 7. Los certificados profesionales en el sector de Hostelería.

FAMILIA PROFESIONAL: HOSTELERIA Y TURISMO					
Certificado profesional / Codg/ Nivel	Cualificación profesional de referencia	Competencia general	Módulos profesionales	Ocupaciones o puestos de trabajo relac..	Horas
GESTION DE PISOS Y LIMPIEZA DE ALOJAMIENTOS / HOTAO208 / NIVEL 3	HOT333_3 Gestión de pisos y limpieza en alojamientos R.D. 1700/2007, de 14 de diciembre	Gestionar las actividades propias del departamento de pisos que se realizan en habitaciones, áreas de servicio públicas y área de lavandería-lencería de lo alojamientos, optimizando los recursos materiales y humanos de que se dispone para ofrecer la mejor calidad de servicio y atención al cliente, en concordancia con los objetivos del establecimiento.	MF1067_3: organización y atención al cliente en pisos (130 horas). MF1068_3: control de procesos en pisos (150 horas). MF0265_3: gestión de departamentos del área de alojamiento (8120 horas). MP012: Módulo de prácticas profesionales no laborales de gestión de pisos y limpieza en alojamientos (80 horas)	*Gobernanta/e (Hostelería). *Gobernanta/e en centros hospitalarios. *Subgobernante/a o encargado/a de sección del servicio de pisos y limpieza. *Encargada/o de lencería y lavandería (Hostelería). *Supervisor/a controlador/a en empresas de servicios de limpieza.	480 horas.

FAMILIA PROFESIONAL: HOSTELERIA Y TURISMO					
Certificado profesional / Codg/ Nivel	Cualificación profesional de referencia	Competencia general	Módulos profesionales	Ocupaciones o puestos de trabajo relac.	Horas
COCINA / HOTR0408 / NIVEL 2	HOT093_2. Cocina.  R.D 295/2004 de 20 de febrero y modificaciones publicadas en el R.D. 1700/2007, de 14 de diciembre	Desarrollar los procesos de preelaboración, preparación, presentación y conservación de toda clase de alimentos y definir ofertas gastronómicas, aplicando con autonomía las técnicas correspondientes, consiguiendo la calidad y objetivos económicos establecidos y respetando las normas y prácticas de seguridad e higiene en la manipulación alimentaria.	MF0711_2: seguridad e higiene y protección ambiental en hostelería (60 horas).  MF0259_2: ofertas gastronómicas sencillas y sistemas de aprovisionamiento (70 oras).  MF0260_2: preelaboración y conservación de alimentos (190 horas).  MF0261_2: técnicas culinarias (240 horas).  MF0262_2: productos culinarios (170 horas).  MP0017: módulo de prácticas profesionales no laborales de cocina (80 horas).	*Cocinero	810 horas
OPERACIONES BASICAS DE CATERING / HOTR0308 / NIVEL 1	HOT325_1: operaciones básicas de catering.  R.D. 1700/2007, de 14 de diciembre	Realizar el montaje de géneros, elaboraciones culinarias envasadas, menaje, utillaje y materiales varios, en los equipos destinados al servicio de catering, recepcionar la carga procedente del servicio de catering realizado y lavar los materiales y equipos reutilizables	MF1089_1: aprovisionamiento y montaje para servicios de catering (120 horas).  MF1090_1: recepción y lavado de servicios de catering (90 horas).  MP0016: módulo de prácticas profesionales no laborales de Operaciones básicas de catering (40 horas)	*Preparador de catering. *Auxiliar de preparación/montaje de catering. *Auxiliar de colectividades.	250 horas
RECEPCIÓN DE ALOJAMIENTOS / HOTA0308 / NIVEL 3	HOT094_3: Recepción  R.D. 295/2004 de 20 de febrero y modificaciones publicadas en el RD 1700/2007 de 14 de diciembre.	Gestionar el departamento de recepción, de acuerdo con la planificación general del establecimiento de alojamiento, desarrollando y asegurando la correcta prestación de los servicios que le son propios y la ejecución de acciones comerciales	MF0263_3: acciones comerciales y reservas (150 horas).  MF0264_3: recepción y atención al cliente (180 horas).  MF0265_3: gestión de departamentos de área de alojamiento (120 horas).  MF1057_2: Inglés profesional para turismo (890 horas).  MP013: módulo de prácticas profesionales no laborales de recepción en alojamientos (120 horas)	*Recepcionista de hotel. *Jefe de recepción. *Conserje de hotel	630 horas

FAMILIA PROFESIONAL: HOSTELERIA Y TURISMO					
Certificado profesional / Codg/ Nivel	Cualificación profesional de referencia	Competencia general	Módulos profesionales	Ocupaciones o puestos de trabajo relac.	Horas
OPERACIONES BASICAS DE PISOS EN ALOJAMIENTOS / HOTA0108 / NIVEL 1	HOT222_1: Operaciones básicas de pisos en alojamientos.  RD 1228/2006 de 27 de octubre.	Realizar la limpieza y puesta a punto de habitaciones, zonas nobles y áreas comunes, así como lavar, planchar y arreglar la ropa del establecimiento y de los usuarios de los distintos tipos de alojamientos, consiguiendo la calidad y aplicando las normas de seguridad e higiene establecidas en el sector profesional correspondiente	MF0706_1: arreglo de habitaciones y zonas comunes en alojamientos (120 horas).  MF0707_1: lavado de ropa en alojamientos (90 horas).  MF0708_1: planchado y arreglo de ropa en alojamientos (90 horas).  MO0011: módulo de prácticas profesionales no laborales de Operaciones básicas de pisos en alojamientos (80 horas).	*Camarera de pisos (Hostelería). *Mozo de habitación o valet. *Auxiliar de pisos y limpieza. *Auxiliar de lavandería.	380 horas
OPERACIONES BASICAS DE RESTAURANTE Y BAR / HOTR0208 / NIVEL 1	HOT092_1: operaciones básicas de restaurante y bar.  R.D. 295/2004 de 20 de febrero	Asistir en el servicio y preparar y presentar bebidas sencillas y comidas rápidas, ejecutando y aplicando operaciones, técnicas y normas básicas de manipulación, preparación y conservación de alimentos y bebidas	MF0257_1: servicio básico de restaurante-bar (120 horas).  MF0258_1: Aprovisionamiento, bebidas y comidas rápidas (120 horas).  MP0015: módulo de prácticas profesionales no laborales de Operaciones básicas de restaurante y bar (80 horas).	*Ayudante de camarero. *Ayudante de bar. *Ayudante de economato. *Auxiliar de colectividades. *Empleado de pequeño establecimiento de restauración.	290 horas
OPERACIONES BASICAS DE COCINA / HOTR0108 / NIVEL 1	HOT091_1: Operaciones básicas de cocina.  RD 295/2004 de 20 de febrero	Preelaborar alimentos, preparar y presentar elaboraciones sencillas y asistir en la preparación de elaboraciones más complejas, ejecutando y aplicando operaciones, técnicas y normas básicas de manipulación, preparación y conservación de alimentos	MF0255_1: aprovisionamiento, preelaboración y conservación culinarios (120 horas).  MF0256_1: Elaboración culinaria básica (180 horas).  MP0014: módulo de prácticas profesionales no laborales de operaciones básicas de cocina (80 horas)	*Auxiliar de cocina *Ayudante de cocina. *Encargado de economato y bodega (hostelería). *Empleado de pequeño establecimiento de restauración.	350 horas.

## 8. Propuesta itinerario formativo, según ocupación.

<b>AREA FUNCIONAL:</b> AREA FUNCIONAL SEGUNDA
<b>GRUPO PROFESIONAL:</b> GRUPO PROFESIONAL III
<b>OCUPACIÓN:</b> AYUDANTE DE COCINA
<b>COMPETENCIA GENERAL SEGÚN EL ALEH Y EL CONVENIO COLECTIVO DEL SECTOR:</b> Participar con alguna autonomía y responsabilidad en las elaboraciones de cocina bajo supervisión.
<b>UNIDADES DE COMPETENCIA SEGÚN EL ALEH Y EL CONVENIO COLECTIVO DEL SECTOR:</b> -Realizar las preparaciones básicas, así como cualquier otra relacionada con las elaboraciones culinarias que le sean encomendadas. - Preparar platos para los que haya recibido oportuno adiestramiento. - En las empresas donde las tareas inherentes a este departamento sean asumidas por el empresario, persona física, realizar las funciones del servicio en elaboraciones de cocina bajo la supervisión y directrices emanadas directamente del mismo o persona en quien éste delegue. -Realizar las tareas derivadas del perfil de la ocupación
<b>NORMATIVA DE REFERENCIA:</b>
CUALIFICACION PROFESIONAL: Operaciones básicas de cocina: HOT091_1 (RD 295/2004 de 20 de febrero). CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD: Operaciones básicas de cocina: HOTR0108 (RD 1376/2008, de 1 de agosto).
<b>MODULO FORMATIVO 2 (MF0256_1): Elaboración culinaria básica.</b>
<b>UNIDAD FORMATIVA 1 (UF0053): Aplicación de normas y condiciones higiénico-sanitarias en restauración (30 horas. Número de horas máximo a impartir a distancia: 20).</b>  <b>UNIDAD FORMATIVA 2 (UFO0056): Realización de elaboraciones básicas y elementales en cocina y asistir en la elaboración culinaria (90 horas. Número máximo de horas a impartir a distancia: 30).</b>  <u>1.Realización de elaboraciones culinarias básicas y sencillas de múltiples aplicaciones.</u> -Clasificación, definición y aplicaciones. -Fases de los procesos, riesgos en la ejecución. -Aplicación de las respectivas técnicas y procedimientos sencillos de ejecución para la obtención de: fondos de cocina, caldos, caldos cortos, Mirex-poix, guarniciones sencillas. -Aplicación de técnicas de regeneración y conservación.  <u>2.Realización de elaboraciones elementales de cocina.</u> -Definición, clasificación y tipos. -Sistemas y métodos de limpieza: aplicaciones de los quipos y materiales básicos. <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Hortalizas, verduras y turbérculos.</li> <li>▪ Legumbres, arroz y pastas.</li> <li>▪ Huevos.</li> <li>▪ Carnes de diferentes clases.</li> <li>▪ Pescados y mariscos.</li> <li>▪ Otros.</li> </ul> -Ingredientes, esquemas y fases de elaboración, riesgos en la ejecución. -Aplicación de técnicas de regeneración y conservación.  <u>3.Participación en la mejora de calidad.</u> -Aseguramiento de la calidad. -Actividades de prevención y control de los insumos y procesos para tratar de evitar resultados defectuosos.
<b>UNIDAD FORMATIVA 3 (UF0057): Elaboración de platos combinados y aperitivos (60 horas. Número máximo de horas a impartir a distancia: 40)</b>  <u>1.Elaboración de platos combinados y aperitivos sencillos.</u> -Definición y clasificación. -Tipos y técnicas básicas. -Decoraciones básicas. -Aplicación de técnicas sencillas de elaboración y presentación. -Aplicación de técnicas de regeneración y conservación.

<p><u>2. Participación en la mejora de la calidad.</u>                  -Aseguramiento de la calidad.                  -Actividades de prevención y control de los insumos y procesos para tratar de evitar resultados defectuosos.</p>
<p><b>MODULO DE PRACTICAS PROFESIONALES NO LABORALE DE OPERACIONES BASICAS DE COCINA (MP0014). Duración 80 horas.</b></p>
<p><u>1.Puesta a punto, mantenimiento y orden en cocina.</u>                  -Puesta a punto, limpieza, orden y mantenimiento de los equipos disponibles y el lugar de trabajo.                  -Preparación y utilización de los equipos e instrumentos de acuerdo con las instrucciones recibidas, vigilando su correcto funcionamiento.</p>
<p><u>2.Recepción y almacenaje de géneros y materias primas culinarias.</u>                  -Asistencia en las operaciones de control en la recepción de mercancías.                  -Manipulación de los géneros destinados al almacén o a consumo inmediato.                  -Realización de operaciones básicas de almacenamiento de alimentos y bebidas.                  -Formalización de vales y documentación.                  -Actuación con la responsabilidad y honradez que requieren la participación en procesos de recepción, almacenaje y distribución en mercancías.</p>
<p><u>3. Preelaboración de géneros culinarios y preparación de elaboraciones culinarias básicas y elementales, platos combinados y aperitivos sencillos.</u>                  -Ejecución de preelaboraciones necesarias para un plan de trabajo determinado.                  -Realización de elaboraciones culinarias básicas y elementales.                  -Ejecución de acabados poco complejos para las elaboraciones culinarias.                  -Elaboración y presentación de platos combinados y aperitivos sencillos.</p>
<p><u>4.Envasado, conservación y regeneración de géneros y materias primas culinarias</u>                  -Ejecución de operaciones auxiliares previas que necesitan los productos para su conservación.                  -Ejecución de operaciones de regeneración, conservación y envasado de géneros.                  -Regeneración de géneros culinarios por métodos sencillos.</p>
<p><u>5.Asistencia en los procesos de preparación y presentación de elaboraciones culinarias.</u>                  -Realización de operaciones de aprovisionamiento interno de géneros.                  -Asistencia en los procesos de elaboración culinaria siguiendo instrucciones.</p>
<p><u>6.Cumplimiento de las normas de seguridad, higiene y protección del medioambiente en restauración.</u>                  -Cumplimiento de la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad y de manipulación de alimentos.                  -Respeto de las medidas de ahorro de energía y de conservación del medioambiente en los procesos de almacenamiento y de elaboración de alimentos y géneros culinarios.</p>
<p><u>7.Integración y comunicación en el centro de trabajo.</u>                  -Comportamiento responsable en el centro de trabajo.                  -Respeto a los procedimientos y normas del centro de trabajo.                  -Interpretación y ejecución con diligencia las instrucciones recibidas.                  -Reconocimiento del proceso productivo de la organización.                  -Utilización de los canales de comunicación establecidos en el centro de trabajo.                  -Adecuación al ritmo de trabajo en la empresa.                  -Seguimiento de las normativas de prevención de riesgos, salud laboral y protección del medio ambiente.</p>