

“Determinación de las competencias básicas y programas
formativos asociados a los/as trabajadores/as del subsector
de Restauración (Hostelería)”



INDICE

PRESENTACIÓN.....
INTRODUCCIÓN.....
1. Contexto económico y laboral.....
1.1. Coyuntura económica.....
1.2. Tendencia económica.....
1.3. Situación del mercado de trabajo.....
2. Contexto formativo.....
2.1 La formación para el empleo. Normativa estatal y sectorial.....
2.1.1. El Acuerdo de Formación Profesional para el Empleo.....
2.1.2. El III Acuerdo Laboral de Ámbito estatal para el sector de Hostelería (ALEH). La Formación profesional.....
2.1.3. Convenio Colectivo de Hostelería y similares del Principado de Asturias.....
2.1.4. Las Cualificaciones Profesionales. Sector Hostelería.....
2.1.5. Los Títulos de Formación Profesional Inicial. Sector Hostelería.....
2.1.6. Los Certificados de Profesionalidad. Sector Hostelería.....
2.2. La formación para el empleo en Asturias. Sector Hostelería.....
2.2.1. Los Contratos Programa estatales de carácter sectorial, cuyos participantes tienen su centro de trabajo en Asturias. 2004-2006.....
2.2.2. El Sistema de Bonificaciones en Asturias. Acciones de formación continua con participantes cuyo centro de trabajo se encuentra en Asturias. Año 2007.....
2.2.3. Formación para ocupados y desempleados en el sector de Hostelería en Asturias. Datos de la Dirección General de Formación del Principado de Asturias.....
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....
1. EXPOSICION DEL TEMA OBJETO DE ESTUDIO.....
2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION.....
3. FUENTES SECUNDARIAS UTILIZADAS.....
4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....
5. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....
5.1. Elección del diseño de investigación.....
5.2. Determinación de las fuentes primarias de información.....
5.3. Técnicas de recogida de información.....
6. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....
6.1. ANÁLISIS ESTADÍSTICO.....
6.1.1. Categorización y codificación de la información.....
I PARTE.....
Parte genérica.....
BLOQUE 1: DATOS SOCIOLABORALES	

Edad.....
Nacionalidad.....
Género.....
Localidad de residencia.....
Localidad del centro de trabajo.....
Tiempo libre al día.....
Nivel de estudios.....
Finalización de estudios.....
Categoría profesional.....
Área funcional.....
Sector.....
Perteneencia a colectivos prioritarios.....
Tipo de contrato.....
Jornada laboral semanal.....
Satisfacción laboral.....
Relacionado con la satisfacción laboral.....
Años trabajando en la empresa.....
Empresas en las que ha
trabajado.....

BLOQUE 2: DATOS FORMATIVOS.

Cursos recibidos en los últimos cuatro años.....
Canal de información de los cursos que se ofertan.....
Horas dedicadas a la formación al año.....
La formación y el desarrollo personal.....
La formación y el desarrollo profesional.....
La formación y la promoción profesional.....
Papel fundamental de la formación.....
Previsión de asistir a formación.....
Principal dificultad para asistir a formación.....
Principal dificultad de la formación ofertada.....
Franja horaria de mayor disponibilidad para la formación.....
Modalidad de formación más adecuada.....
Calendario formativo de carácter presencial más adecuado.....
Áreas en las que se ha recibido formación.....
Cursos más necesarios para ampliar la oferta formativa.....

II PARTE.....
Parte relacional.....
Capacidades más valoradas por la empresa y estrato de asalariados/as, según género.....

Previsión de asistir a formación y papel de la formación, según género.....

Estrato de asalariados y previsión de asistir a formación, según género.....

Plantilla de la empresa y categoría profesional, según género.....

Categoría profesional y horas dedicadas a formación, según género.....

Tipo de contrato y tiempo libre, según género.....

Categoría profesional y nivel de estudios, según género.....

6.2. ANALISIS DE CONTENIDO.....

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

7. INTERPRETACION DEL ANALISIS.....

7.1. Conclusiones.

7.1.1.Perfil sociolaboral y formativo de las personas encuestadas.

7.1.2.Situación actual y futuro del sector, desde una perspectiva de la formación y el empleo.

7.1.3.Programas formativos asociados a los/as trabajadores/as del subsector de Restauración (Hostelería) para los grupos profesionales III y IV.

7.2. Recomendaciones y futuras líneas de investigación.....

8.BIBLIOGRAFIA.....

9.ANEXO.....

Encuestas.....

Guión entrevistas.....

Guión grupo de discusión

PRESENTACIÓN.

Este estudio se centra en analizar y valorar el desempeño de los /as trabajadores/as de los subsectores de Restaurantes y establecimientos de bebidas y en la ejecución de sus funciones laborales para definir las competencias profesionales en el marco de las innovaciones y de los objetivos de eficacia empresarial, con el fin de determinar las necesidades formativas que favorezcan la cualificación del trabajador/a y establecer los itinerarios formativos más apropiados.

El ámbito geográfico del estudio comprende la Comunidad Autónoma del Principado de Asturias, estableciéndose una población de aproximadamente 14.850 trabajadores / as, los/as cuales realizan 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.

Por tanto, 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.

Asimismo se han estudiado con especial atención las ocupaciones con necesidades de cualificación (principalmente 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 los clientes y el aumento de las 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:

El sector se caracteriza por:

- ❑ La Hostelería es una actividad económica con gran relevancia en el sector Servicios del Principado de Asturias y con un fuerte arraigo social. Por ello, existe un alto grado de compromiso de empresarios y trabajadores con la continuidad y el crecimiento de las empresas y el mantenimiento de los puestos de trabajo.
- ❑ El crecimiento del mercado turístico asturiano está 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 la formación.
- ❑ Temporalidad en el empleo que conlleva a la baja motivación tanto para 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/as y directivos/as 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/as trabajadores/as, 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, etc., que han producido y 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 para el empleo es un instrumento estratégico para la competitividad de los/as trabajadores/as tanto no cualificados/as porque les posibilita completar sus carencias de formación inicial y promocionarse en la empresa, como para los/as trabajadores/as cualificados/as afectados/as por los cambios económicos e innovaciones que encuentran en la formación para el empleo 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 del mercado cada vez más competitivo, sino también un instrumento decisivo para que los/as trabajadores/as se puedan enfrentar eficazmente a los nuevos requerimientos de polivalencia y movilidad en el 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/as. 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.

Es necesario impulsar la formación profesional, como condición indispensable para lograr una mayor empleabilidad de las personas y una inserción más estable en el mercado de trabajo.

INTRODUCCIÓN.

1.- CONTEXTO ECONOMICO Y LABORAL¹.

La hostelería es en la actualidad un sector de importante valor económico en la estructura económica española, que alcanza valores superiores al 7%.

Ahora bien, no ha de olvidarse el papel social de su desarrollo, ya que por medio de la hostelería se influye muy positivamente en tres dimensiones sociales también muy importantes:

- Hace posible el desarrollo turístico español, imposible sin el peso que tienen la hostelería.
- Contribuye decisivamente al mantenimiento del empleo, asalariado y autónomo.
- Favorece los comportamientos y prácticas del ocio de los españoles.

El sector de la hostelería se encuentra muy atomizado, existiendo en España cerca de 300.000 empresas y más de 330.000 locales, o establecimientos dedicados a la producción de esta clase de servicios. Lo que arrastra una demanda de trabajo, que en los meses picos del turismo, emplea a más de un millón doscientas mil personas.

En conjunto, se ha estimado un crecimiento de la hostelería en términos reales, considerando como unidades productivas las plazas del 3% durante el año 2006, que comparando con el incremento de la economía en su conjunto, especialmente con la cuenta de producción (3,9% de crecimiento), se demuestra una desaceleración en la hostelería, especialmente impulsada por el alza de los precios de los servicios y del menor gasto del turismo.

Hay que señalar que con la relación a la participación en el PIB, el sector de hostelería tras haber incorporado las correcciones adecuadas, contribuye a la riqueza con un valor del 7,07% algo más que en la producción. Todo ello equivale a que debe de ser reconocido como un sector básico en el Sistema Económico Español. Que no es una actividad complementaria, y que no debe seguir siendo identificada como una forma de producción ligada a lo frívolo e inconsistente.

¹ Para la elaboración de este apartado se ha utilizado el observatorio ocupacional. Dirección Provincial de Asturias. Informe mercado de trabajo 2007 y el Estudio del Sector de Hostelería publicado en Trabajastur.

La hostelería es un sector de la economía fundamental, pero debe aceptar la necesidad inmediata de aplicar diferentes estrategias de política económica, entre las que destacan de manera muy determinante: el esfuerzo por la tecnificación y la innovación; la mejora de los procesos de preparación y promoción en el empleo, mediante la formación continua, la necesidad de aplicar sistemas de gestión de coste que evite el mantenimiento del alza excesiva de los precios por encima del IPC y por último, actuaciones de superación de la calidad ofrecida.

1.1. Coyuntura económica.

Aunque a lo largo de la última década el mercado turístico del Principado de Asturias ha experimentado una evolución acorde con la actividad turística en España, es necesario destacar el espectacular desarrollo experimentado en Asturias por el llamado “turismo en el medio rural” o “turismo de naturaleza”. Este desarrollo se caracteriza por los siguientes rasgos:

- 1 E trata de una nueva oferta turística especialmente destinada a la población urbana nacional.
- 2 Se trata de un turismo que desarrolla:
 - o De forma reducida, por oposición al turismo intensivo de “sol y playa” o urbano.
 - o En zonas geográficas tanto de interior como de costa.
 - o Utilizando de forma limitada los recursos naturales, culturales y patrimoniales, propios del medio rural.
- 3 Una oferta turística integrada, formada por distintos elementos de:
 - o Alojamiento y Restauración.
 - o Actividades complementarias de ocio y recreación.
 - o Producciones tradicionales, artesanía y productos agroalimentarios locales.
- 4 Una actividad turística que pretende favorecer el desarrollo local sostenible a través de:
 - o El mantenimiento de las actividades económicas tradicionales del medio.
 - o La diversificación de la economía local.
 - o La participación activa de la población local.
 - o La interrelación del viajero con la sociedad local.

De acuerdo con estos rasgos, los componentes básico de esta oferta turística son los siguientes:

- Alojamiento en establecimientos de pequeña y mediana dimensión y carácter familiar.
- Restauración basada en la cocina tradicional del lugar.
- Actividades complementarias de ocio y recreación en el entorno del lugar.
- Actividades complementarias de ocio y recreación en el entorno del lugar del alojamiento.

1.2. Tendencia económica.

La hostelería es una actividad económica con gran relevancia en el sector Servicios del Principado de Asturias y con fuerte arraigo social.

Las plantillas estables cuentan con una amplia experiencia profesional y con un elevado potencial de conocimiento y capacidad que puede contribuir al desarrollo de las empresas.

El crecimiento del mercado turístico asturiano está generando en las empresas del sector, un impulso a la implantación de nuevas políticas de recursos humanos más dinámicas y activas.

El progresivo desarrollo en las empresas de políticas de recursos humanos integradoras, tiende a favorecer la fidelización de la mano de obra y el creciente compromiso de los trabajadores con la organización.

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.

Los niveles salariales del sector tienden a situarse en un nivel medio, comparado con otras actividades de servicios de la región.

La progresiva incorporación de las nuevas tecnologías en los procesos de prestación de servicios turísticos, está permitiendo la creación de puestos de trabajo en el sector y ocupaciones de mayor cualificación.

Nuevos colectivos sociales están adquiriendo una importancia creciente en el mercado laboral y presentan necesidades personales y formativas diferentes a las de los trabajadores tradicionales.

- Incorporación de la mano de obra inmigrante con bajos niveles de cualificación.
- Incorporación de la mano de obra femenina.
- Incorporación de otros colectivos de trabajadores cuya contratación está bonificada (parados de larga duración, discapacitados, etc.)

1.3 Situación del mercado de trabajo año 2007

Las actividades económicas reflejadas en la tabla son las que más tradicionalmente vienen registrando mayor número de demandas, con una ligera variación en el orden respecto al año anterior; sube Hostelería, Construcción y Comercio al por mayor y desciende el Comercio al por menor y Administraciones Públicas.

ESTACIONALIDAD DE LAS 10 ACTIVIDADES ECONÓMICAS CON MÁS DEMANDANTES A 31/12/ 2007										
A. A. E. E.	OTRAS ACTIVIDADES EMPRESARIALES	HOSTELERIA	SIN ACTIVIDAD	COMERCIO AL POR MENOR, EXCEPTO EL COMERCIO	CONSTRUCCION	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, DEFENSA Y SEGURIDAD	ACTIVIDADES SANITARIAS Y VETERINARIAS	EXTRACCIÓN Y AGLOMERACIÓN DE ANTRACITA	COMERCIO AL POR MAYOR E INTERMEDIARIOS	EDUCACION
MES										
ENERO	10.393	7.970	8.237	7.781	6.531	7.187	4.000	2.225	1.987	1.808
FEBRERO	10.265	7.911	8.242	7.759	6.299	7.211	4.128	2.262	1.998	1.756
MARZO	10.018	7.603	7.987	7.582	6.007	7.039	4.172	2.311	1.923	1.642
ABRIL	9.752	7.106	7.996	7.344	5.801	6.815	4.041	2.396	1.913	1.600
MAYO	9.325	6.697	7.565	7.022	5.555	6.449	3.871	2.649	1.792	1.528
JUNIO	9.025	6.575	7.771	6.721	5.402	6.142	3.746	2.704	1.748	1.614
JULIO	8.795	6.147	7.289	6.406	5.396	5.916	3.058	2.755	1.712	1.992
AGOSTO	8.986	6.129	6.958	6.392	5.445	5.799	2.950	2.837	1.762	2.090
SEPTIEMBRE	9.160	6.512	7.009	6.661	5.497	5.990	3.133	2.884	1.779	2.009
OCTUBRE	9.585	7.096	6.884	6.977	5.563	6.113	3.465	2.903	1.832	1.819
NOVIEMBRE	9.698	7.511	6.999	6.929	5.730	6.262	3.433	2.795	1.836	1.756
DICIEMBRE	9.877	7.519	6.838	6.794	6.313	6.229	3.359	2.859	1.896	1.762

Las diez ocupaciones que concentran el mayor número de demandas, entre ellas las de camareros, bármanes y asimilados, se registran en los dos primeros meses del año. En el lado opuesto, el menor número de demandas se centran en los meses de julio y agosto son excepción de los empleados para el cuidado de niños que es el mes de mayo. En relación con el año anterior se mantienen las mismas ocupaciones, prácticamente en el mismo orden y descienden en todas ellas el número de demandas.

ESTACIONALIDAD DE LAS 10 OCUPACIONES MÁS DEMANDADAS a 31/ 12/ 2007										
OCUPACION	DEPENDIENTES Y EXHIBIDORES EN TIENDAS, ALMACENES, QUIOSCOS Y MERCADOS	PERSONAL DE LIMPIEZA DE OFICINAS, HOTELES Y OTROS TRABAJADORES ASIMILADOS	PEONES DE INDUSTRIAS MANUFACTURERAS	TAQUÍGRAFOS Y MECANÓGRAFOS	PEONES DEL TRANSPORTE Y DESCARGADORES	EMPLEADOS PARA EL CUIDADO DE NIÑOS	PEONES DE LA CONSTRUCCIÓN DE EDIFICIOS	CAMAREROS, BÁRMANES Y ASIMILADOS	CAJEROS, TAQUILLEROS (EXCEPTO BANCOS Y CORREOS)	AUXILIARES DE ENFERMERÍA HOSPITALARIA
ENERO	26.058	20.619	13.112	12.466	6.422	6.334	6.082	6.099	6.235	5.632
FEBRERO	26.187	20.619	13.002	12.486	6.347	6.454	5.820	6.057	6.213	5.756
MARZO	25.709	20.456	12.639	12.174	6.155	6.350	5.599	5.879	6.134	5.721
ABRIL	24.884	19.848	12.330	11.786	6.094	6.214	5.505	5.610	5.824	5.508
MAYO	23.570	19.067	11.652	11.095	5.765	5.807	5.241	5.224	5.464	5.110
JUNIO	22.571	18.314	11.119	10.620	5.513	6.117	4.989	4.905	5.227	4.785
JULIO	21.650	17.406	10.638	10.300	5.192	6.120	4.921	4.559	4.930	4.094
AGOSTO	21.557	17.091	10.628	10.305	5.265	6.199	4.939	4.536	4.891	4.019
SEPTIEMBRE	22.190	17.612	10.785	10.504	5.427	6.078	5.037	4.828	5.141	4.377
OCTUBRE	22.992	18.507	11.579	10.774	5.749	6.010	5.214	5.282	5.357	4.814
NOVIEMBRE	23.117	19.012	11.779	10.848	5.859	6.086	5.393	5.479	5.310	4.815
DICIEMBRE	22.809	18.955	12.029	11.027	5.961	5.947	5.760	5.389	5.237	4.932

Dirección Provincial de Asturias

- 4 -

La mayoría de las ocupaciones más demandadas en la provincia pertenecen al Sector Servicios y en los ámbitos productivos de Comercio, Servicio a Empresas, Servicios a la Comunidad y Personales, Hostelería, Administración y oficinas, Transporte y comunicaciones.

Del total de las 229.827 solicitudes demandando una ocupación, el 64,95% (149.269) fueron presentados por las mujeres y el 35,05% (80.558) por los hombres.

Como podemos observar en el cuadro adjunto, entre las veinte ocupaciones más demandas está la de *camareros/as, bármanes y asimilados* con un total de 5.389 demandas, de las cuales 1.880 son de hombres y 3.509 son de mujeres; la de *cocineros/as y otros preparados de comidas* con un total de 4.502 demandas, de las cuales 538 las hacen hombres y 3.964 mujeres.

C.N.O.	Ocupaciones Solicitadas Grupo Primario (4 dígitos)	N° Demandantes		
		HOMBRE	MUJER	Total
5330	DEPENDIENTES Y EXHIBIDORES EN TIENDAS, ALMACENES, QUIOSCOS Y MERCADOS	2.174	20.635	22.809
9121	PERSONAL DE LIMPIEZA DE OFICINAS, HOTELES Y OTROS TRABAJADORES ASIMILADOS	1.286	17.669	18.955
9700	PEONES DE INDUSTRIAS MANUFACTURERAS	6.674	5.355	12.029
4210	TAQUÍGRAFOS Y MECANÓGRAFOS	1.947	9.080	11.027
9800	PEONES DEL TRANSPORTE Y DESCARGADORES	3912	2.049	5.961
5121	EMPLEADOS PARA EL CUIDADO DE NIÑOS	103	5.844	5.947
9602	PEONES DE LA CONSTRUCCIÓN DE EDIFICIOS	5.356	404	5.760
5020	CAMAREROS, BÁRMANES Y ASIMILADOS	1.880	3.509	5.389
4601	CAJEROS, TAQUILLEROS (EXCT. BANCOS Y CORREOS)	200	5.037	5.237
5111	AUXILIARES DE ENFERMERÍA HOSPITALARIA	221	4.711	4.932
9320	ORDENANZAS	1392	3.482	4.874
5010	COCINEROS Y OTROS PREPARADORES DE COMIDA	538	3.964	4.502
5129	OTROS EMPLEADOS EN EL CUIDADO DE PERSONA	566	3.070	3.636
5113	ASISTENTES DOMICILIARIOS	129	3.367	3.496
7421	MINEROS, CANTEROS Y ASIMILADOS	3332	28	3.360
9211	CONSERJES DE EDIFICIOS	1.375	1.759	3.134
3320	REPRESENTANTES DE COMERCIO Y TÉCNICOS DE VENTAS	1.864	1.148	3.012
4522	RECEPCIONISTAS EN ESTABLECIMIENTOS DISTINTOS OFICINAS	414	2.585	2.999
8610	TAXISTAS Y CONDUCTORES DE AUTOMÓVILES	2.561	368	2.929
9410	PEONES AGRÍCOLAS	1.248	1.667	2.915

Nota.- Un demandante puede solicitar más de una ocupación (hasta un máximo de seis).

Respecto a las profesiones más demandadas por las mujeres, en su mayoría pertenecen al sector Servicios y en ámbitos productivos del Comercio, Turismo y Hostelería, otras actividades empresariales y Administraciones y oficinas.

Las ocupaciones con menor número de contratos se concentran en el mes de diciembre, salvo Camareros, Bármans y asimilados que es enero y Dependientes y Exhibidores en tiendas conjuntamente con los Cocineros y otros preparadores de comidas en febrero.

ESTACIONALIDAD DE LAS 10 OCUPACIONES MÁS CONTRATADAS										
OCUPACIÓN	PERSONAL DE LIMPIEZA DE OFICINAS, HOTELE	DEPENDIENTES Y EXHIBIDORES EN TIENDAS, A	CAMAREROS, BÁRMANS Y ASIMILADOS	PEONES DE INDUSTRIAS MANUFACTURERA	PEONES DEL TRANSPORTE Y DESCARGADORES	PEONES DE LA CONSTRUCCIÓN DE EDIFICIOS	ALBAÑILES Y MAIMPOSTEROS	COCCINEROS Y OTROS PREPARADORES DE COMIDA	CONDUCTORES DE CAMIONES	ANIMADORES COMUNITARIOS
MES										
ENERO	2.083	1.643	1.386	1.457	903	956	1.118	615	613	261
FEBRERO	1.946	1.494	1.442	1.288	802	946	853	527	488	305
MARZO	2.184	1.907	1.933	1.404	945	839	788	736	577	527
ABRIL	2.457	1.764	2.251	1.307	995	813	714	831	537	279
MAYO	2.371	2.021	2.234	1.550	1.189	886	829	771	578	400
JUNIO	2.888	2.453	2.603	1.613	1.391	1.028	789	893	611	706
JULIO	3.514	2.722	2.900	1.776	1.448	957	981	1.098	653	734
AGOSTO	3.122	2.101	2.119	1.479	1.137	711	636	666	493	641
SEPTIEMBRE	3.055	1.900	2.107	1.541	957	768	732	700	505	670
OCTUBRE	2.863	2.313	2.066	1.612	1.070	809	815	727	524	855
NOVIEMBRE	2.535	2.255	2.000	1.245	1.291	692	745	746	472	546
DICIEMBRE	1.761	2.192	1.592	952	687	316	346	574	330	428

Dirección Provincial de Asturias

- 3 -

Las diez actividades económicas con mayor contratación representan el 80,83% sobre el total, con 271.351 contratos, un punto inferior al año anterior. El sector encuadra a ocho de las diez actividades más contratadas, destacando entre ellas: otras Actividades Empresariales; Hostelería y el Comercio al por menor.

Actividades Económicas	Nº Contratos	% sobre total
Otras actividades empresariales	81.136	25,32%
Construcción	41.489	12,97%
Hostelería	40.560	12,67%
Comercio al por menor.	27.191	8,49%
Actividades sanitarias y veterinarias, servicios sociales	19.555	6,11%
Actividades recreativas, culturales y deportivas	14.378	4,49%
Administración pública, defensa y seguridad	9.294	2,90%
Comercio al por mayor e intermediarios	8.561	2,67%
Educación	8.545	2,67%
Fabricación de productos metálicos	8.131	2,54%

El conjunto de las veinte ocupaciones más contratadas suponen 195.741 contratos que representan el 61,12% del total (el año 2006 fueron 198.590 y el 62,22%). Las ocupaciones encuadradas en el sector Servicios vienen ocupando los primeros puestos de las más contratadas, en concreto entre las veinte ocupaciones que se señalan, el 48,35% se integran dentro del sector, especialmente las relacionadas con Turismo y hostelería, Comercio, Servicios a la Comunidad y personales (Personal de Limpieza, dependientes, camareros, cocineros), recepcionistas y administrativos.

Ocupaciones más contratadas	Nº Contratos	% sobre el total
Personal de limpieza de oficinas, hoteles	31.660	9,89%
Dependientes y exhibidores en tiendas, almacenes, ...	25.281	7,89%
Camareros, bármanes y asimilados	25.020	7,82%
Peones de industrias manufactureras	17.630	5,51%
Peones del transporte y descargadores	12.916	4,03%
Peones de la construcción de edificios	9.965	3,11%
Albañiles y mamposteros	9.603	3,00%
Cocineros y otros preparadores de comida	9.019	2,81%
Conductores de camiones	6.545	2,04%

En cuanto a las quince ocupaciones que más contratan personal masculino suman 83.948 contratos, lo que supone el 53,46% del total anual que alcanzó la cifra de 157.017 contratos. De entre las quince ocupaciones más destacadas, en el sector hostelería destaca: camareros, bármanes y asimilados con un total de 9.696 contratos en el año 2007 suponiendo el 3,03% sobre el total de ocupaciones en las que son más contratados hombres.

Ocupaciones más contratadas hombres	Nº Contratos	% sobre el total
Peones de industrias manufactureras	11.675	3,65%
Camareros, bármanes y asimilados	9.696	3,03%
Peones de la construcción de edificios	9.672	3,02%
Peones del transporte y descargadores	9.505	2,97%
Albañiles y mamposteros	9.414	2,94%
Conductores de camiones	6.417	2,00%
Personal de limpieza de oficinas, hoteles	4.287	1,34%
Soldadores y oxicortadores	3.783	1,18%
Dependientes y exhibidores en tiendas, almacén, ...	3.727	1,16%
Trabajadores en hormigón armado, enfosca	2.981	0,93%
Peones de obras públicas y mantenimiento	2.807	0,88%
Taxistas y conductores de automóviles y furgonetas	2.656	0,83%
Chapistas y caldereros	2.552	0,80%
Montadores de estructuras metálicas	2.551	0,80%
Operadores de grúas, camiones montacargas	2.225	0,69%

Respecto al colectivo femenino, las quince ocupaciones más contratadas suman 115.304 contratos que supone el 70,64% del total anual que ascendió a 163.206 contratos. Estas quince ocupaciones se concentran, fundamentalmente en el sector Servicios y en las profesiones de personal de limpieza, dependientes, camareras y cocineras entre otras.

Ocupaciones más contratadas mujeres	Nº. Contratos	% sobre el total
Personal de limpieza de oficinas, hoteles	27.373	8,55%
Dependientes y exhibidores en tiendas, almacén, ...	21.554	6,73%
Camareros, bármanes y asimilados	15.324	4,79%
Cocineros y otros preparadores de comida	7.161	2,23%
Auxiliares de enfermería hospitalaria	5.960	1,86%
Peones de industrias manufactureras	5.955	1,86%
Animadores comunitarios	4.833	1,51%
Cajeros, taquilleros (excepto bancos y correos)	4.456	1,39%
Recepcionistas en establecimientos distintos de oficina	3.991	1,24%
Empleados de servicios de correos (excepto de ventanilla)	3.582	1,12%
Peones del transporte y descargadores	3.411	1,06%
Asistentes domiciliarios	3.261	1,02%
Auxiliares administrativos con tareas de atención al público	2.962	0,92%
Peluqueros, especialistas en tratamiento de belleza	2.779	0,87%
Taquígrafos y mecanógrafos	2.702	0,85%

2. CONTEXTO FORMATIVO.

2.1. LA FORMACIÓN PARA EL EMPLEO NORMATIVA ESTATAL Y SECTORIAL.

2.1.1.El Acuerdo de Formación Profesional para el Empleo².

En nuestro país el modelo de formación continua se ha desarrollado en el marco de los Acuerdos Nacionales en esta materia, que supusieron un impulso importante de la formación, apoyándose sobre dos elementos sustanciales: su financiación con cargo a las cotizaciones para formación profesional y la participación de los interlocutores sociales.

El modelo así configurado, cuanta ya con más de 13 años de experiencia y dos renovaciones a través de los II y III Acuerdos Nacionales, además de la última reforma realizada por el Real decreto 1046/2003, de 1 de agosto, por el que se regula el subsistema de formación profesional continua, ofreciendo un balance positivo que muestra un importante crecimiento de los planes de formación realizados, de los trabajadores formados y del presupuesto dedicado a formación.

En relación a la formación profesional ocupacional, el actual modelo tiene su origen en el Acuerdo Económico y Social (AES) de 1984, que dio lugar en 1985 al primer Plan nacional de Formación e Inserción Profesional (Plan FIP).

² Su vigencia es indefinida

En 1991 se inicia el traspaso de competencias a las Comunidades Autónomas y en 1993 se reordena la formación profesional ocupacional para dirigirse exclusivamente a los desempleados, con el objetivo básico de ofrecer una formación flexible y de corta duración que permitiera una rápida reinserción profesional en un mercado de trabajo en continua evolución, habiendo contribuido a la inserción de los colectivos atendidos.

Después de más de 20 años de vigencia del Plan FIP, resulta necesario introducir mejoras que permitan adaptar la formación dirigida a los desempleados a la nueva realidad económica y social, así como a las necesidades que demanda el mercado de trabajo.

Determinados acontecimientos y elementos relevantes han incidido en el modelo de formación en los últimos años y deben seguir presentes a la hora de afrontar su reforma:

- El Reglamento (CE) núm.68/2001 de la Comisión, relativo a la aplicación de los artículos 87 y 88 del Tratado de la Unión Europea a las ayudas a la formación, que derivó en la división de los planes de formación según fuesen a demanda de las empresas o de oferta formativa dirigida directamente a los trabajadores.
- La Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación profesional establece un Catálogo Nacional de Cualificaciones profesionales que permite avanzar e un enfoque de aprendizaje permanente y en la integración de las distintas ofertas de formación profesional (reglada, ocupacional y continua), propiciando el reconocimiento y acreditación de las competencias profesionales adquiridas tanto a través de procesos formativos (formales y no formales) como de la experiencia laboral.
- Las Sentencias del Tribunal Constitucional (STC 95/2002, de 25 de abril, y STC 190/2002, de 17 de octubre) delimitaron claramente los ámbitos de actuación de la Administración general del Estado y de las Comunidades Autónomas en materia de formación continua, ubicándola dentro del ámbito laboral.
- Asimismo, la Ley de Empleo (Ley 56/2003, de 16 de diciembre) sitúa la formación en el centro de las políticas del ámbito laboral que mejor pueden contribuir a la consecución de los objetivos de empleo.
- Por último, la aprobación de otras normas, no específicamente dirigidas a la formación, también está influyendo en el desarrollo práctico de la formación, como es el caso de la Ley General de Subvenciones (LEY 38/2003, de 17 de noviembre) que incide de manera decisiva en la gestión de las subvenciones que financian la actividad formativa.

En este escenario, la Declaración del Diálogo Social “Competitividad, empleo estable y cohesión social” firmada en julio de 2004 por el Gobierno, CEOE, CEPYME, CCOO y UGT, establece que en el marco del diálogo social, los firmantes analizarán de manera conjunta las adaptaciones necesarias del actual modelo de formación de los trabajadores en un sentido acorde con las necesidades de formación que han de atenderse desde el ámbito estatal, preservando los ámbitos de participación de las organizaciones sindicales y empresariales y posibilitando la participación en la gestión por parte de las Comunidades Autónomas.

Las Organizaciones empresariales (CEOE y CEPYME) y las Organizaciones sindicales (CCOO y UGT) han abordado el análisis del modelo de formación desde una perspectiva de conjunto, toda vez que la Formación Profesional constituye un objetivo compartido por empresas y trabajadores y ha venido siendo objeto de atención especial de los interlocutores sociales en el marco del Diálogo Social y de la negociación colectiva.

Fruto de este análisis, las citadas Organizaciones han alcanzado un Acuerdo Bipartito, que hace suyo el Acuerdo de Formación para el Empleo, con el fin de atribuir el avance de la formación y el aprendizaje permanente en nuestro país, manteniendo los pilares que han permitido su desarrollo en los últimos años, y tratando de superar las insuficiencias del modelo hasta ahora vigente y de potenciar los elementos que permitan progresar aún más en el logro de los objetivos de formación, para la mejora de la competitividad, el empleo y el desarrollo personal y profesional de los trabajadores.

El Gobierno y los interlocutores sociales consideran que ha legado el momento, en la línea de lo establecido en la Ley de las Cualificaciones y de la Formación profesional, de integrar la formación ocupacional y la continua, orientadas ambas al empleo. La existencia de ofertas adaptadas a las distintas necesidades de formación no ha de constituir un obstáculo para dicha integración. El alargamiento de la vida activa del trabajador y el aprendizaje permanente hacen necesaria una visión que integre en sí misma la formación y el empleo en la realidad del actual mercado de trabajo, que rompa la barrera entre la población ocupada y desempleada en la perspectiva de la consecución del pleno empleo –fijada en la Estrategia de Lisboa- y que garantice la cohesión social.

Igualmente los firmantes de este Acuerdo son conscientes de que la participación de los trabajadores en acciones formativas y los niveles de inversión en formación en España son todavía insuficientes en comparación con la Unión Europea, lo que obliga a intensificar el esfuerzo iniciado hace más de una década. A fin de fomentar las acciones

formativas de los desempleados y trabajadores participantes en las mismas, cabe destacar, entre otras medidas, la aplicación del principio de gratuidad que se garantiza mediante la financiación a través de la Ley de Presupuestos Generales del Estado con base en la cuota de Formación profesional, la aportación del Estado y los créditos correspondientes al Fondo Social Europeo.

El Acuerdo plantea un modelo de formación para el Empleo que insiste en la necesidad de conjugar la realidad autonómica de nuestro Estado y la inserción de la formación en la negociación colectiva de carácter sectorial estatal, creando un marco de referencia en los planos estatal y autonómico, así como en el plano sectorial y de la empresa. Por ello, la reforma que se plantea refuerza, de una parte, la concertación social entre Gobierno e Interlocutores sociales y, de otra, profundiza en la capacidad de gestión de las Comunidades Autónomas y en la cooperación de éstas con la Administración General del Estado.

El Gobierno y los interlocutores sociales consideran también necesario potenciar la calidad de la formación. Se trata de que el sistema pueda responder a los cambios rápidos y constantes que se producen en nuestro entorno productivo, que permita mantener actualizadas las competencias de nuestros trabajadores y la capacidad de competir de nuestras empresas; un modelo dinámico y flexible, pero a la vez un modelo estable para afrontar desde la óptica de la formación los desafíos de nuestra economía enmarcados en la Estrategia Europea para la consecución del pleno empleo.

Fines del sistema de formación para el empleo.- el sistema de formación profesional para el empleo tiene como objeto impulsar y extender entre empresarios y trabajadores una formación que responda a sus necesidades y contribuye al desarrollo de una economía basada en el conocimiento. En esta línea, son fines fundamentales del sistema:

- a) Favorecer la formación a lo largo de la vida de los trabajadores desempleados y ocupados, mejorando su capacitación profesional y promoción personal.
- b) Proporcionar a los trabajadores conocimientos adecuados a los requerimientos del mercado de trabajo y a las necesidades de las empresas.
- c) Contribuir a la mejora de la productividad y competitividad de las empresas.
- d) Mejorar la empleabilidad de los trabajadores desempleados con el fin de potenciar su integración y reinserción en el mercado de trabajo, especialmente de los que

tienen graves dificultades de inserción laboral, tales como los desempleados de larga duración, mujeres, jóvenes, inmigrantes y personas con discapacidad.

- e) Promover que las competencias profesionales adquiridas por los trabajadores tanto a través de procesos formativos (formales y no formales) como de la experiencia laboral, sean objeto de acreditación.

Constituyen principios generales del sistema de formación para el empleo:

- a) La transparencia, simplicidad, calidad y eficacia.
- b) La unidad de caja de la cuota de formación profesional.
- c) La unidad de mercado de trabajo y la libre circulación de los trabajadores en el desarrollo de las acciones formativas.
- d) La colaboración y coordinación entre las Administraciones competentes.
- e) La vinculación del sistema con el diálogo social y la negociación colectiva sectorial.
- f) La participación de los interlocutores sociales.
- g) La vinculación de la formación para el empleo con el Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales, contemplado en la Ley orgánica 5/2002, de 19 de junio.
- h) El derecho a la formación profesional para el empleo, su carácter gratuito y la igualdad en el acceso de los trabajadores y las empresas a la formación y a las ayudas a la misma.

2.1.2. El III Acuerdo laboral de ámbito estatal para el sector de Hostelería. ALEH.³

La Federación estatal de Trabajadores de comercio, hostelería-turismo y juego de la Unión General de trabajadores (UGT), la Federación Estatal de Comercio, Hostelería y Turismo de Comisiones obreras (CCOO), la Federación española de Hostelería (FEHR) la Confederación española de Hoteles y alojamientos Turísticos (CEHAT), en su condición de interlocutores sociales del sector laboral de ámbito estatal del sector de Hostelería, por un nuevo periodo, en esta ocasión quinquenal, convencidos de la necesidad de contar con unas bases de contratación colectiva de la hostelería en el ámbito estatal, para la mejor defensa de la que es importantísima la industria de nuestro país, y de los intereses de los trabajadores y trabajadoras, y de las empresas, que a cada parte les resultan propios.

³ BOE 25 de febrero de 2008.

El ámbito territorial de este acuerdo es todo el ámbito del territorio español (Art.5) y las partes acuerdan una vigencia desde el día 1 de enero de 2005 hasta el día 31 de diciembre de 2009 (Art.6).

En este acuerdo de bases se concibe la formación “como los conocimientos básicos necesarios para poder cumplir la prestación laboral pactada, la formación continua recibida, la experiencia obtenida y la dificultad en la adquisición del completo bagaje formativo y de las experiencias”. (Art.13.b.)

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 en 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.

Artículo 32. Comisión Paritaria Sectorial Estatal de Formación Continua.

Se da continuidad a la Comisión Paritaria Sectorial estatal de Formación Continua creada en anteriores Acuerdos, como instrumento dinamizador de los objetivos contenidos e este capítulo.

La Comisión Paritaria Sectorial Estatal de Hostelería de Formación Continua queda compuesta por doce representantes de las organizaciones sindicales y doce representantes de las organizaciones empresariales firmantes de este Acuerdo.

Las decisiones del voto de cada uno de los grupos de organizaciones empresariales y sindicales, de la Comisión se adoptarán según se detalla a continuación:

- a) La decisión del voto en el seno del grupo empresarial se adoptará por mayoría absoluta de sus representantes.
- b) La decisión del voto en el seno el grupo sindical se adoptará por mayoría de las tres cuartas partes de sus representantes.
- c) Las decisiones de la Comisión se adoptarán por acuerdo de los dos grupos de organizaciones empresariales y sindicales.

La comisión tendrá, entre otras, las siguientes funciones:

- a) Velar por el cumplimiento del presente Acuerdo.
- b) Establecer los criterios orientativos para la elaboración de los planes de formación correspondientes a su ámbito y que afectarán exclusivamente a las siguientes materias:
 - Prioridades con respecto a las iniciativas de formación profesional para el empleo a desarrollar en el sector de Hostelería.
 - Orientación respecto a los colectivos de trabajadores destinatarios de las acciones.
 - Enumeración de los centros disponibles de impartición de la formación. A tal efecto deberá tenerse en cuenta el idóneo aprovechamiento de los centros de formación que actualmente existentes (centros propios, centros públicos, centros privados o centros asociados, entendiéndose por tales aquellos promovidos conjuntamente por las correspondientes organizaciones empresariales y sindicales y con participación de distintas Administraciones Públicas).
 - Criterios que faciliten la vinculación de la formación profesional para el empleo en el sector de hostelería con el sistema de clasificación profesional y su conexión con el Sistema nacional de las cualificaciones y formación profesional, a los efectos de determinar los niveles de formación profesional para el empleo del

- sector y su correspondencia con las modalidades de certificación que determine el Sistema Nacional de Cualificaciones.
- c) Proponer la realización de estudios de detección de necesidades formativas y la elaboración de herramientas y/o metodologías aplicables a la formación profesional para el empleo en el sector de Hostelería, a efectos de su consideración en la correspondiente convocatoria de Medidas Complementarias y de Acompañamiento a la formación.
 - d) Emitir informe sobre los planes agrupados sectoriales de formación, así como las Medidas Complementarias y de acompañamiento que afecten a más de una comunidad autónoma, en el ámbito del presente acuerdo, elevándolos a la Fundación Tripartita para la Formación en el empleo que esta elabore su propuesta de resolución.
 - e) Trasladar a la Fundación tripartita para la Formación en el Empleo informe sobre los contratos programa y acciones complementarias en los plazos y condiciones establecidos en la correspondiente convocatoria.
 - f) Atender y dar cumplimiento a las solicitudes y requerimientos que le pueden ser trasladados por la Fundación tripartita para la formación en el empleo.
 - g) Elaborar estudios e investigaciones. A tal efecto, se tendrá en cuenta la información disponible tanto en el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales como en el Ministerio de Educación y Cultura y especialmente los estudios sectoriales sobre Formación profesional que hayan podido elaborarse.
 - h) Aprobar su reglamento de funcionamiento, que deberá adecuarse a lo dispuesto en este Acuerdo.
 - i) Formular propuestas en relación con el establecimiento de niveles de formación profesional para el empleo a efectos de su correspondencia con las modalidades de certificación que determine el Sistema Nacional de Cualificaciones.
 - j) Realizar una memoria anual de aplicación del acuerdo, así como de la evaluación de las acciones formativas desarrolladas en su ámbito correspondiente.
 - k) La realización de un plan de Referencia para la Formación Profesional en el Empleo en el sector de Hostelería en el ámbito estatal que contenga la determinación de los objetivos del plan referidos a la satisfacción de las necesidades del sector, el establecimiento de las acciones formativas incluidas en el plan de referencia y prioridades de las mismas y la concreción de las entidades solicitantes; conforme a lo dispuesto en el Real decreto 395/2007, de 23 de marzo.

Artículo 33. Normativa supletoria en materia de formación continua.

En lo no contemplado en el presente Capítulo, se estará a lo dispuesto en el Real Decreto 395/2007, de 27 de julio y 2388/2007, de 12 de agosto, que desarrollan el citado Real Decreto; así como a las normas legales, reglamentarias y convencionales que puedan dictarse en el futuro en esta materia.

2.1.3. Convenio colectivo de Hostelería y similares del Principado de Asturias.

Art. 1. Ámbito territorial.

Los preceptos de este Convenio Colectivo obligan a todas las empresas y establecimientos, que estén en funcionamiento en la actualidad o inicien su actividad durante la vigencia del mismo, que radicando en el Principado de Asturias, estén contemplados como actividad hostelera en sus diversas facetas por las disposiciones vigentes, tanto nacionales como autonómicas.

Art. 2. - Ámbito funcional.

El presente Convenio es de aplicación a las empresas y trabajadores del sector de Hostelería. Se incluyen en este sector todas las empresas que independientemente de su titularidad y fines perseguidos, realicen en instalaciones fijas o móviles, y tanto de manera permanente como ocasional, actividades de alojamiento en hoteles, hostales, residencias, apartamentos que presten algún servicio hostelero, balnearios, albergues, pensiones, moteles, alojamientos rurales, camping y todos aquellos establecimientos que preste servicios de hospedaje en general; Así mismo se incluyen las empresas que ofrezcan servicios de productos listos para su consumo, tales como restaurantes, establecimientos de “catering”, “colectividades”, “de comida rápida”, “pizzerías”, “hamburgueserías”, “creperías”, etc, y cafés, bares, cafeterías, cervecerías, heladerías, chocolaterías, degustaciones, salones de té y similares, además de las salas de baile o discotecas, café-teatro, tablaos y similares; Así como los servicios de comidas y/o bebidas en casinos, bingos; asimismo, billares y salones recreativos.

La citada relación no es exhaustiva, por lo que es susceptible de ser ampliada o complementada con actividades no incluidas en ella que figuren en la clasificación de actividades económica actual o futura. La inclusión requerirá dictamen previo de la Comisión Paritaria.

Art. 3. Ámbito personal.

Comprende este Convenio la totalidad del personal que preste sus servicios en las empresas o establecimientos anteriormente reseñados, cualquiera que sea su forma de contratación, sin más excepciones que las previstas en las disposiciones legales vigentes.

Art. 32. Derechos de los trabajadores.

Derecho a la formación. En cumplimiento del deber de protección el empresario deberá garantizar que cada trabajador/a reciba una formación teórica y práctica suficiente y adecuada, centrada específicamente en su puesto de trabajo o función, repitiéndose periódicamente si fuese necesario.

Esta formación se impartirá dentro de la jornada de trabajo o en su defecto en otras horas, pero con descuento en aquellas del tiempo invertido en la misma. La formación se podrá impartir por la empresa, mediante medios propios o concertándola con servicios ajenos.

Art. 37. Formación.

Las organizaciones firmantes del presente Convenio, conscientes de la importancia que tiene la formación para el desarrollo del sector y para la realización, tanto personal como profesional de las y los trabajadores se adhieren formalmente a la exposición de motivos, contenidos y objetivos establecidos en el III Acuerdo Nacional de Formación Continua suscrito por las organizaciones empresariales y sindicales más representativas del conjunto del Estado CEOE, CEPYME, UGT y CCOO.

Con el fin de facilitar la formación de los trabajadores/as, estos/as, de mutuo acuerdo con las empresas podrán asistir a cursos que se impartan por Organismos públicos o Escuelas Profesionales, relativos al perfeccionamiento de los conocimientos propios de su categoría profesional, siempre que redunden en un mejor aprovechamiento.

La duración del curso tendrá la consideración de trabajo retribuido.

ÁREA FUNCIONAL PRIMERA	
Grupo profesional III	Convenio Colectivo / ALEH
Ayudante de recepción	<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>
Ayudante de conserje	<p><u>Competencia general:</u> Participar con alguna autonomía y responsabilidad en las tareas de conserjería ayudante 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>
Ayudante de administración	<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>
Telefonista	<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
Auxiliar de recepción y conserjería	<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
Ayudante de cocina	<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>
Ayudante de economato	<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
Auxiliar de cocina	<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
Ayudante de camarero	<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
Camarero/a de pisos (limpieza)	<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>

2.1.4. Las Cualificaciones profesionales. Sector Hostelería.

El sistema Nacional de las Cualificaciones Profesionales está *“inspirado en los principios de igualdad en el acceso a la formación profesional y de participación de los agentes sociales con los poderes públicos, ha de fomentar la formación a lo largo de la vida, integrando las distintas ofertas formativas e instrumentando el reconocimiento y la acreditación de las cualificaciones profesionales a nivel nacional, como mecanismo favorecedor de la homogeneización, a nivel europeo, de los niveles de formación y acreditación profesional de cara al libre movimiento de los trabajadores y de los profesionales en el ámbito del mercado que supone la Comunidad Europea”*⁴

Cualificación profesional: *conjunto de competencias profesionales con significación para el empleo que pueden ser adquiridas mediante formación modular u otros tipos de formación y a través de la experiencia laboral.*⁵

*Reconocimiento, evaluación, acreditación y registro de las cualificaciones profesionales.*⁶

1. Los títulos de formación profesional y los certificados de profesionalidad tienen carácter oficial y validez en todo el territorio nacional, son expedidos por las Administraciones competentes y tendrán los efectos que le correspondan con arreglo a la normativa de la Unión Europea relativa al sistema general de

⁴ Exposición de motivos, LEY ORGANICA 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional

⁵ Art. 7.3,a), LEY ORGANICA 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional

⁶ Art.8, LEY ORGANICA 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional

- reconocimiento de la formación profesional en los Estados miembros de la Unión Europea y demás Estados signatarios del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo. Dichos títulos y certificados acreditan las correspondientes cualificaciones profesionales a quienes los hayan obtenido, y en su caso, surte los correspondientes efectos académicos según la legislación aplicable.
2. La evaluación y la acreditación de las competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral o de vías no formales de formación, tendrá como referente el Catálogo nacional de cualificaciones profesionales y se desarrollará siguiendo en todo caso criterios que garanticen la fiabilidad, objetividad y rigor técnico de evaluación.
 3. El reconocimiento de las competencias profesionales así evaluadas, cuando no completen las cualificaciones recogidas en algún título de formación profesional o certificado de profesionalidad, se realizará a través de una acreditación parcial acumulable, con la finalidad, en su caso, de completar la formación conducente a la obtención del correspondiente título o certificado.
 4. El Gobierno, previa consulta al Consejo General de la Formación Profesional, fijará los requisitos y procedimientos para la evaluación y acreditación de las competencias, así como los efectos de las mismas.

El módulo profesional de **Formación en Centros de Trabajo (FCT)** es un bloque de Formación Específica cuyos contenidos están organizados alrededor de actividades productivas propias del perfil profesional.

La característica más relevante de esta formación es que se desarrolla en un ámbito productivo real (la empresa), donde los alumnos podrán observar y desempeñar las actividades y funciones propias de los distintos puestos de trabajo de una profesión, conocer la organización de los procesos productivos o de servicios y de las relaciones laborales, siempre orientados y asesorados por los Tutores del Centro Educativo y del Centro de Trabajo.

1.1 Objetivos

- Complementar la cualificación ya adquirida por los jóvenes en el centro educativo mediante el conocimiento de los procesos productivos reales.
- Conocer e incorporarse a una organización empresarial, en la que los alumnos realizan actividades formativo-productivas propias de su perfil profesional.

- Evaluar la competencia profesional de los jóvenes en situación real de trabajo, con participación empresarial. De este modo se favorece la inserción laboral de los jóvenes titulados.

La realización de la FCT requiere la colaboración entre los centros educativos y las empresas. Para ello es necesaria la firma de un convenio de colaboración entre ambas instituciones en el que se comprometen a:

- Designar un Tutor de Empresa y un Tutor del Centro Educativo, para el seguimiento y evaluación de los alumnos.
- Acordar el "programa formativo" que contemple las actividades que han de realizar los alumnos en la empresa.

Las características más singulares de este "convenio de colaboración", son las siguientes:

- No implica relación laboral de los alumnos con la empresa.
- El Seguro Escolar, además de un Seguro de Responsabilidad Civil y de Accidentes concertado a este fin por las Administraciones Educativas, cubre las posibles contingencias de los alumnos en la empresa.
- Se podrá rescindir el convenio o suspender su vigencia a petición de cualquiera de las partes.

1.2 Realización y seguimiento

- Desarrollar las actividades del "programa formativo" acordado en el convenio de colaboración.
- Los períodos de realización serán aquellos prefijados por las Administraciones Educativas (en general de septiembre a diciembre, y de abril a junio, en función de la duración total del Ciclo).
- El Profesor-Tutor educativo desarrollará una jornada quincenal en el centro educativo con los alumnos, así como visitas periódicas a la empresa.
- El Tutor de la empresa será el coordinador de las actividades de los alumnos de la empresa, aportando aquellas orientaciones que contribuyan al proceso formativo.

FAMILIA PROFESIONAL: HOSTELERIA Y TURISMO					
Cualificación/Codig /Nivel	Normativa de referencia	Competencia general	Formación asociada	Ocupaciones relevantes vinculadas	Horas
OPERACIONES BASICAS DE COCINA/ nivel 1/ Código:HOTO91_1	RD(295/2004) DE 20 FEBRERO	Preparar alimentos, preparar y presentar elaboraciones culinarias 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. MF0256: Elaboración culinaria básica	Auxiliar de cocina. Ayudante de cocina. Ayudante de economato. Empleado de pequeño establecimiento de restauración.	350 horas
OPERACIONES BASICAS DE RSTAURANTE Y BAR/ nivel 1/ código: HOTO92_1	RD(295/2004) DE 20 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 de restaurante-bar. MF0258_1: Aprovisionamiento, bebidas y comidas rápidas.	Ayudante de economato. Empleado de pequeño establecimiento de restauración. Ayudante de camarero. Ayudante de bar. Auxiliar de colectividades.	270 horas
COCINA/ nivel 2 /código: HOT093_2	RD(295/2004) DE 20 DE FEBRERO Y MODIFICACIONES	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.	MF0262_2: Productos culinarios. MF0711_2: Seguridad e higiene y protección ambiental en hostelería. MF0259_2: Ofertas gastronómicas sencillas y sistemas de aprovisionamiento. MF0260_2: Preelaboración y conservación de alimentos. MF0261_2: Técnicas culinarias.	cocinero	810 horas
RECEPCIÓN/ Nivel 3 / Código: HOT094_3	RD(295/2004) DE FEBRERO Y MODIFICACIONES PÚBLICADAS EN EL RD(1700/2007) 14 DE DICIEMBRE.	Gestionar el departamento de recepción, de acuerdo con la planificación general del establecimiento de alojamiento, desarrollado y asegurando la correcta prestación de los servicios que le son propios y la ejecución de acciones comerciales	MF0265_3: Gestión de departamentos del área de alojamiento. MF0264_3 Recepción y atención al cliente. MF1057_2: Inglés profesional para turismo. MF0263_3: Acciones comerciales y reservas.	Conserje. Encargado de comunicaciones. Encargado de reservas. Jefe de recepción. Jefe de reservas. Coordinador de calidad. Promotor turístico. Recepcionista.	600 horas
OPERACIONES BASICAS DE PISOS EN ALOJAMIENTOS /nivel 1 / Código: HOT222_1	RD(1228/2006) 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 en 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. MF0707_1: Lavado de ropa en alojamientos. MF0708_1: Planchado y arreglo de ropa en alojamientos.	Camarera/o de pisos, en establecimientos de alojamiento turístico sea cual sea su tipología, modalidad o categoría. Valets o mozos de habitaciones. Auxiliar de pisos y limpieza. Auxiliar de lavandería y lencería en establecimientos de alojamiento.	390 horas

REPOSTERIA /Nivel 2 / Código: HOT223.	RD(1229/2006) DE 27 OCTUBRE.	Preelaborar, preparar, presentar y conservar toda clase de productos de repostería y definir sus ofertas, aplicando con autonomía las técnicas correspondientes, consiguiendo la calidad, los objetivos económicos establecidos y respetando las normas y prácticas de seguridad e higiene en la manipulación de alimentos.	MF0306_2: Elaboraciones básicas para pastelería-repostería. MF0701_2: Productos de repostería. MF0709_2: Ofertas de repostería, aprovisionamiento interno y control de consumos. MF0711_2: Seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería	Pastelero en general. Repostero. Elaborador-decorador de pasteles.	420 horas
OPERACIONES BASICAS DE CATERING / nivel 1 / código: HOT325_1	RD(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. MF1090_1: Recepción y lavado de servicios de catering.	Auxiliar de colectividades. Preparador o montador de catering. Auxiliar de preparación/montaje de catering.	240 horas
SERVICIOS DE BAR Y CAFETERIA / nivel 2 / código: HOT327_2	RD(1700/2007) DE 14 DE DICIEMBRE.	Desarrollar los procesos de preservicio, servicio y postservicio propios del bar-cafetería, aplicando con autonomía las técnicas correspondientes, acogiendo y atendiendo al cliente, utilizando en caso necesario, la lengua inglesa, consiguiendo la calidad y objetivos económicos establecidos, respetando las normas y prácticas de seguridad e higiene en la manipulación alimentaria y gestionando administrativamente pequeños establecimientos de esta naturaleza	MF1048_2: Servicio de vinos. MF1046_2: Técnicas de servicio de alimentos y bebidas en barra y mesa. MF1047_2: Bebidas. MF1049_2: Elaboración y exposición de comidas en el bar-cafetería. MF050_2: Gestión del bar-cafetería. MF1051_2: Inglés profesional para servicios de restauración. MF0711_2: Seguridad e higiene y protección ambiental en hostelería	Barman. Camarero de bar-cafetería. Encargado de bar-cafetería.	630 horas.
SERVICIOS DE RESTAURACIÓN / nivel 2 / código: HOT328_2	RD(1700/2007) DE 14 DE DICIEMBRE.	Desarrollar y montar todo tipo de servicios de alimentos y bebidas en restaurante y preparar elaboraciones culinarias a la vista del comensal, aplicando con autonomía las técnicas correspondientes, acogiendo y atendiendo al cliente, utilizando en caso necesario, la lengua inglesa, consiguiendo la calidad y objetivos económicos establecidos y respetando las normas y prácticas de seguridad e higiene en la manipulación alimentaria.	MF1048_2: Servicio de vinos. MF1053_2: Elaboración y acabado de platos a la vista del cliente. MF1051_2: Inglés profesional para servicios de restauración. MF1052_2: Servicio en restaurante. MF1054_2: Servicios especiales en restauración. MF0711_2: Seguridad, higiene y protección ambiental en Hostelería.	Camarero. Segundo jefe de restaurante o sala. Jefe de sector de restaurante o sala.	540 horas
DIRECCIÓN EN RESTAURACIÓN /nivel 3: /código: HOT331_3	RD(1700/2007) DE 14 DE DICIEMBRE.	Dirigir y gestionar las actividades propias de un restaurante o unidad de producción y servicio de alimentos y bebidas, definir y supervisar sus procesos y optimizar los recursos	MF1064_3: aprovisionamiento en restauración. MF1051_2: Inglés profesional para servicios de restauración. MF1098_3: Diseño de procesos de servicio	Gerente o director de restaurante. Jefe de área o de zona de restaurantes. Director de alimentos y bebidas. Jefe de operaciones de catering.	810 horas

		materiales y humanos disponibles para conseguir la máxima rentabilidad de la unidad, ofreciendo la mejor calidad de servicio y atención al cliente, si fuera preciso en inglés.	en restauración. MF1097_3: Administración de unidades de producción en restauración. MF1100_3: Calidad, seguridad y protección ambiental en restauración. MF1101_3: Diseño y comercialización de ofertas de restauración. MF1102_3: Logística de catering. MF1099_3: Procesos económico-financieros en establecimientos de restauración	Jefe de catering.	
DIRECCIÓN Y PRODUCCIÓN EN COCINA/ nivel 3 /HOT332_3	RD(1700/2007) 14 DE DICIEMBRE.	Administrar unidades de producción culinaria, gestionar sus procesos prestando asistencia técnica y operativa y determinar ofertas gastronómicas, optimizando los recursos materiales y humanos de modo que se satisfagan los objetivos de la organización y las expectativas de los clientes.	MF1061_3:Procesos de repostería. MF1059_3:Elaboración culinaria. MF1058_3:Tratamiento de géneros culinarios. MF1060_3:Cocina creativa y de autor. MF1062_3:Cata de alimentos e hostelería. MF1063_3:Ofertas gastronómicas. MF1064_3:Aprovisionamiento en restauración. MF1065_3:Organización de procesos de cocina. MF1066_3:Administración de cocina. MF0711_2:Seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería	Jefe de partida. Jefe de cocina. 2º jefe de cocina. Jefe de catering. Encargado de economato	1.110 horas
GESTION DE PISOS Y LIMPIEZA EN ALOJAMIENTOS / nivel 3/ HOT333_3	RD(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 los 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	MF0265_3_R:Gestión de departamentos del área de alojamiento. MF1068_3: Control de procesos en pisos. MF1067_3: Organización y atención al cliente en pisos.	Gobernanta/e o encargada/o general del servicio de pisos y limpieza. Gobernanta/e en centros hospitalarios. Subgobernanta/e o encargada/o de sección del servicio de pisos y limpieza. Supervisor/a o controlador/a en empresas de servicios de limpieza.	420 horas.
GESTION DE PROCESOS DE SERVICIOS DE RESTAURACIÓN /nivel 3/ HOT334_3	RD(1700/2007) DE 14 DE DICIEMBRE.	Definir y supervisar todo tipo de servicios de alimentos y bebidas en restauración, preparar elaboraciones culinarias a la vista del comensal, aplicar al cliente el protocolo establecido asesorándole sobre la oferta de bebidas y el maridaje de platos, con el objetivo de ofrecer un servicio de calidad y en óptimas condiciones de seguridad e higiene	MF1105_3: Normas de protocolo en restauración. MF1048_2: Servicio de vinos. MF1047_2: Bebidas. MF1051_2: Inglés profesional para servicios de restauración. MF1098_3:Diseño de procesos de servicio de restauración. MF1103_3: Supervisión y desarrollo de procesos de servicio en restauración. MF1104_3:Gestión de departamentos de servicio de alimentos y bebidas.	Maître. Jefe de sala. Jefe de bares. Jefe de banquetes.	630 horas

			MF0711_2: Seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería.		
SUMILERIA/ nivel 3 / HOT337_3	RD(1700/2007) DE 14 DE DICIEMBRE.	Catar vinos, otras bebidas y productos selectos propios de sumillería, diseñando su oferta, gestionar la conservación de los vinos y realizar su servicio especializado, asesorando al cliente sobre la armonía entre vinos y platos y, comunicarse en una lengua extranjera si procede, integrándose en el equipo del establecimiento y actuando bajo normas de seguridad, higiene y protección ambiental.	MF1106_3: Cata vinos y otras bebidas analcohólicas y alcohólicas distintas a vinos. MF107_3: Diseño de cartas de vinos y otras bebidas analcohólicas y alcohólicas distintas a vinos. MF1108_3: Análisis sensorial de productos selectos propios de sumillería y diseño de sus ofertas. MF1110_3: Servicio especializado de vinos. MF1111_2: Lengua extranjera profesional para servicios de restauración. MF1109_3: Gestión de bodegas en restauración. MF0711_2: Seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería.	Sumiller. Responsable de compra de bebidas. Vendedor especializado de bebidas y delicatessen. Consultor de comidas.	630 horas.
OPERACIONES BASICAS DE PASTELERÍA	R.D 1179/2008. DE 2 DE DICIEMBRE	*Preelaborar, elaborar y presentar elaboraciones sencillas de pastelería y asistir siguiendo instrucciones en la preparación de otras más complejas, realizando operaciones básicas de aprovisionamiento interno y aplicando técnicas y normas básicas de manipulación, preparación y conservación de alimentos.	MF1333_1: Aprovisionamiento interno y conservación en pastelería (120 h). MF1334_1:Preelaboración, elaboración y presentación en pastelería (240 h)	Ayudante de pastelería. Ayudante de almacén de pastelería. Empleado de establecimiento de pastelería	360 horas

2.1.5. Los títulos de Formación Profesional Inicial. Sector Hostelería.⁷

El Real Decreto 1538/2006, de 15 de diciembre, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo, establece la estructura de los nuevos títulos de formación profesional, que tendrá como base el Catálogo Nacional de las Cualificaciones profesionales, las directrices fijadas por la Unión Europea y otros aspectos de interés social.

La formación profesional en el sistema educativo se define como el conjunto de acciones formativas que capacitan para el desempeño cualificado de las diversas profesiones, el acceso al empleo y la participación activa en la vida social, cultural y económica.

Los títulos de formación profesional en el sistema educativo son el de Técnico y el de Técnico Superior. Estas enseñanzas se ordenarán en ciclos formativos de grado medio y de grado superior respectivamente.

Los elementos que definen el perfil del título son:

- a) La competencia general.- describe las funciones profesionales más significativas del título, tomando como referente el conjunto de cualificaciones y, en su caso, unidades de competencia incluidas en el título.
- b) Las competencias profesionales, personales y sociales. Describen el conjunto de capacidades y conocimientos que permiten responder a los requerimientos del sector productivo, aumentar la empleabilidad y favorecer la cohesión social.
- c) Las cualificaciones y, en su caso, las unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en el título. Cada título incluirá, al menos, una cualificación profesional completa. Este conjunto de unidades de competencia debe posibilitar una inserción laboral inmediata y una proyección profesional futura.

El módulo profesional de formación en centros de trabajo no tendrá carácter laboral y podrán quedar exentos quienes acrediten una experiencia laboral relacionada con los estudios profesionales respectivos.

Con carácter general el módulo profesional de formación en centros de trabajo deberá cursarse una vez alcanzada la evaluación positiva en todos los módulos profesionales

⁷ RD 1538/2006, de 15 de diciembre, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo.

realizados en el centro educativo. No obstante, y en función del tipo de oferta, de las características propias de cada ciclo y de la disponibilidad de puestos formativos en las empresas, las Administraciones educativas podrán determinar otra temporalidad para el mismo. En cualquier caso, los reales decretos que establezcan los títulos de formación profesional determinarán los módulos profesionales que al menos deben haberse superado para realizar el módulo de Formación en Centros de Trabajo.

Exención de alguna de las partes de la prueba de acceso a la formación profesional de grado medio.- Para quienes hayan superado los módulos obligatorios de un programa de cualificación profesional inicial, estén en posesión de un certificado de profesionalidad o acrediten una determinada cualificación o experiencia laboral de al menos el equivalente a un año con jornada completa en el campo profesional relacionado con los estudios que se quieran cursar.

Exención de alguna de las partes de la prueba de acceso a la formación profesional de grado superior.- Para quienes hayan superado un ciclo formativo de grado medio, estén en posesión de un certificado de profesionalidad relacionado con el ciclo formativo que se pretende cursar o acrediten una determinada cualificación o experiencia laboral, de al menos el equivalente a un año con jornada completa en el campo profesional relacionado con los estudios que se quieran cursar.

Convalidaciones de módulos profesionales por la acreditación de unidades de competencia el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales.- Quienes tengan acreditada una unidad de competencia que forme parte del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, mediante cualquier otro título de formación profesional, certificado de profesionalidad, o parte de ellos o mediante acreditación parcial obtenida a través del procedimiento que se establezca, tendrá convalidados los módulos profesionales correspondientes según se establezca en la norma que regule cada título.

Exención del módulo profesional de formación en centros de trabajo por su correspondencia con la experiencia laboral:

1. Podrá determinarse la exención total o parcial del módulo profesional de formación en centros de trabajo por su correspondencia con la experiencia laboral siempre que se acredite una experiencia, correspondiente al trabajo a tiempo completo de un año, relacionado con los estudios profesionales respectivos.

2. La experiencia laboral a que se refiere el apartado anterior se acreditará mediante la certificación de la empresa donde se haya adquirido la experiencia laboral, en la que conste específicamente la duración del contrato, la actividad desarrollada y el periodo de tiempo en el que ha realizado dicha actividad. En el caso de trabajadores por cuenta propia, se exigirá la certificación de alta en el censo de obligados tributarios, con una antigüedad mínima de un año así como una declaración del interesado de las actividades más representativa.

Título/Códg/nivel/ Modalidad	Normativa de referencia	Competencia general	Módulos profesionales	Puestos de trabajo asociados	Horas
Restauración /HOT34/Nivel 3/ Ciclo de Grado Superior	*R.D.142/94 por el que se establece el currículo. *R.D.2218/93 por el que se establece el título y las enseñanzas mínimas. *R.D 142/94 Modificaciones 25 de junio	Ejecutar las actividades de preelaboración, preparación, conservación, terminación/presentación y servicio de todo tipo de elaboraciones culinarias en el ámbito de la producción en cocina, siguiendo los protocolos de calidad establecidos y actuando según normas de higiene, prevención de riesgos laborales y protección ambiental	*Procesos de cocina. *Procesos de pastelería y panadería. *Procesos de servicio. *Administración de establecimientos de restauración. *Marketing en restauración. *Lengua extranjera. *Segunda lengua extranjera. *Relaciones en el entorno de trabajo. *Formación en centro de trabajo. *Formación y orientación laboral. *Formación en centros de trabajo	*Jefe de economato y bodega. *Jefe de comedor/director de restauración o banquetes. *Jefe de compras. *Director de producción. *Director de alimentos y bebidas. *Responsable de alimentación en un catering. *Consultor. *Al insertarse laboralmente en un puesto de trabajo concreto de los relacionados anteriormente, puede conseguir diferentes especializaciones, para lo cual necesitará un periodo de adiestramiento y adaptación en este puesto de trabajo. Dicha especialización dependerá del tipo de establecimiento.	2.000 horas
Cocina y gastronomía / HOT201 / Nivel 2 / Ciclo Grado Medio	*R.D.1396 / 2007 por el que se establece el título y las enseñanzas mínimas	*Ejecutar las actividades de preelaboración, preparación, conservación, terminación / presentación y servicio de todo tipo de elaboraciones culinarias en el ámbito de la producción en cocina, siguiendo los protocolos de calidad establecidos y actuando según normas de higiene, prevención de riesgos laborales y protección ambiental.	*Ofertas gastronómicas. *Preelaboración y conservación de alimentos. *Técnicas culinarias. Procesos básicos de pastelería y repostería. *Productos culinarios. *Postres en restauración. *Seguridad e higiene en la manipulación de alimentos. *Formación y orientación laboral. *Empresa e iniciativa emprendedora. *Formación en centros de trabajo	*Jefe de partida. *Cocinero en cualquier tipo de establecimiento y/o alojamiento. *Empleado de departamento de economato y bodega de un hotel, restaurante, hospital, empresa de colectividades, etc. *Mediante experiencia laboral y formación complementaria de ciclo corto, esta figura puede evolucionar hasta jefe de cocina	2.000 horas
Servicios de restaurante y bar / HOT23 / Nivel 2 / Ciclo de Grado Medio	*R.D.148/94 por el que se establece el currículo. *R.D.2221/93 por el que se establece el título y las enseñanzas mínimas	*Realizar las operaciones de servicio de alimentos y bebidas, acogiendo y atendiendo al cliente, y preparar todo tipo de bebidas y comidas rápidas, consiguiendo la calidad y objetivos económicos establecidos y aplicando en todo momento las normas y prácticas de seguridad e higiene.	*Ofertas gastronómicas y sistemas de aprovisionamiento. *Bebidas. *Técnicas elementales de cocina. *Técnicas de servicio y de atención al cliente. *Administración, gestión y comercialización en la pequeña empresa. *Lengua extranjera. *Segunda lengua extranjera. *Formación en centro de trabajo. *Formación y orientación laboral. *Formación en centros de trabajo	*Camarero de bar o restaurante. *Jefe de rango. *Jefe de sector. *Barman. *Sommelier. *Cafetero. *Cocinero de un establecimiento catalogado en el grupo de establecimiento de restauración evolutiva. *Empleado de departamento de economato y bodega de un hotel, restaurante, hospital, empresa de colectividades, etc. *Tripulante de cabina de pasajeros (auxiliar de vuelos)	1.400 horas
Pastelería y	*R.D.2220/93 por el que	*Realizar todas las operaciones de	*Ofertas gastronómicas y sistemas	*Pastelero de cualquier tipo de establecimiento	

<p>panadería / Nivel 2/ Ciclo Grado medio</p>	<p>se establece el título y las enseñanzas mínimas. *R.D. 147/94 por el que se establece el currículo</p>	<p>elaboración, conservación y presentación de toda clase de productos de pastelería y repostería, y montar expositores, escaparates y servicios tipo “buffet” con estos productos, consiguiendo la calidad y objetivos económicos establecidos y aplicando en todo momento la normativa y prácticas de seguridad e higiene.</p>	<p>de aprovisionamiento. *Diseño de decoraciones en pastelería y de montaje de servicios. *Técnicas de pastelería, panadería y conservación de alimentos. *Panificación y pastelería salada. *Productos de pastelería y repostería. *Administración, gestión y comercialización en la pequeña empresa. *Formación y orientación laboral. *Formación en centros de trabajo.</p>	<p>y/o alojamiento. *Jefe de partida. *Empleado de departamento de economato o almacén. *Maestro obrador.</p>	<p>1.400 horas</p>
---------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------

En Asturias la distribución e la Formación Profesional Inicial, en el sector de Hostelería es la siguientes:

Centro	Localidad	Nivel	Ciclo formativo	Duración	Hombres	Mujeres	Total alumnado
IES La Magdalena	Avilés	Grado superior	Agencia de viajes	1.400 horas	2	19	21
IES La Magdalena	Avilés	Grado superior	Información y comercialización turísticas	1.400 horas	1	17	18
IES Leopoldo Alas Clarín	Oviedo	Grado medio	Cocina	2.000 horas	37	17	54
IES Marqués de Casariego	Tapia de Casariego	Grado medio	Cocina	2.000 horas	1	6	7
IES Río Nora	Pola de Siero	Grado superior	Agencia de viajes	1.400 horas	1	6	7
IES Río Nora	Pola de Siero	Grado superior	Información y comercialización turísticas	1.400 horas	5	24	29
IES Valle de Aller	Moreda	Grado medio	Cocina	2.000 horas	12	12	24
CIFP de Hostelería y turismo	Gijón	Grado medio	Cocina	2.000 horas	56	39	95
CIFP de Hostelería y turismo	Gijón	Grado medio	Pastelería y panadería	1.400 horas	14	33	47
CIFP de Hostelería y turismo	Gijón	Grado medio	Servicios de restaurante y bar	1.400 horas	23	24	47
CIFP de Hostelería y turismo	Gijón	Grado superior	Agencia de viajes	1.400 horas	6	35	41
CIFP de Hostelería y turismo	Gijón	Grado superior	Alojamiento	1.400 horas	6	31	37
CIFP de Hostelería y turismo	Gijón	Grado superior	Información y comercialización turísticas	1.400 horas	7	40	47
CIFP de Hostelería y turismo	Gijón	Grado superior	Restauración	2.000 horas	33	18	51
CIFP de Hostelería y turismo	Gijón	Garantía social	Ayudante de cocina	1.000 horas	4	7	11
CIFP de Hostelería y turismo	Gijón	Garantía social	Ayudante de restaurante-bar	1.000 horas	5	6	11
IES de Llanes	Llanes	Grado medio	Cocina	2.000 horas	8	9	17
IES de Llanes	Llanes	Garantía social	Ayudante de restaurante-bar	1.000 horas	4	5	9
IES de Pravia	Pravia	Grado medio	Cocina	2.000 horas	22	15	37
IES de Pravia	Pravia	Grado superior	Restauración	2.000 horas	11	7	18
TOTAL.					258	370	628

2.1.6. Los Certificados de Profesionalidad. Sector Hostelería.

1. El certificado de profesionalidad es el instrumento de acreditación oficial de las cualificaciones profesionales del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales en el ámbito de la Administración laboral, que acredita la capacitación para el desarrollo de una actividad laboral con significación para el empleo y asegura la formación necesaria para su adquisición, en el marco del subsistema de formación profesional para el empleo regulado en el RD 395/2007, de 23 de marzo. Una certificado de profesionalidad configura un perfil profesional entendido como un conjunto de competencias profesionales identificable en el sistema productivo, y reconocido y valorado en el mercado laboral.
2. Los certificados de profesionalidad tendrán carácter oficial y validez en todo el territorio nacional, sin que ello constituya regulación del ejercicio profesional, y serán expedidos por el Servicio Público de Empleo Estatal y los órganos competentes de las Comunidades Autónomas.
3. Cada certificado de profesionalidad acreditará una cualificación profesional del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales. Con carácter excepcional, y cuando el perfil profesional así lo requiera, el certificado de profesionalidad podrá recoger menos unidades de las definidas en la cualificación profesional de referencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones profesionales. En ambos casos la unidad de competencia constituye la unidad mínima acreditable para obtener un certificado de profesionalidad.
4. Los módulos formativos del certificado de profesionalidad serán los del Catálogo Modular de Formación Profesional.
5. El repertorio Nacional de certificados de profesionalidad es el conjunto de los certificados de profesionalidad ordenados sectorialmente en las actuales 26 familias profesionales y de acuerdo con los niveles de cualificación establecidos en los anexos I y II del RD 1128/2003, de 5 de septiembre, por el que se regula el Catálogo Nacional de las Cualificaciones Profesionales, modificado por el RD 146/2005, de 25 de noviembre.⁸

*Vías para la obtención del certificado de profesionalidad.*⁹

1. El certificado de profesionalidad se puede obtener a través de la superación de todos los módulos formativos correspondientes al certificado de profesionalidad o mediante los procedimientos para la evaluación y acreditación de las competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral o de vías

⁸ Art.2 del RD 34/2008, de 18 de enero, por el que se regulan los certificados de profesionalidad

⁹ Art.8 del RD 34/2008, de 18 de enero, por el que se regulan los certificados de profesionalidad

no formales de formación que se establezcan en el desarrollo normativo artículo 8.4. de la Ley Orgánica 5/2002¹⁰, de 19 de junio de las Cualificaciones y de la Formación Profesional.

2. También se podrán obtener mediante la acumulación de acreditaciones parciales de las unidades de competencia que comprenda el certificado de profesionalidad.

Acceso a la formación de los certificados de profesionalidad.¹¹

1. Para acceder a la formación de los módulos formativos de los certificados de profesionalidad de los niveles de cualificación profesional 2 y 3 deberá verificarse que el alumno posee las competencias clave suficientes en los ámbitos establecidos en los criterios de acceso de los alumnos, para cada uno de los módulos formativos. En el caso de que esta formación se imparta total o parcialmente a distancia, se deberá verificar que el alumno posee el nivel de competencia digital suficiente para cursar con aprovechamiento dicha formación.
2. Estas competencias se podrán demostrar a través de la superación de las pruebas que organice la administración pública competente en las que se evaluará al candidato en cada uno de los ámbitos y niveles establecidos en los criterios de acceso.
3. Las administraciones públicas competentes convocarán las mencionadas pruebas y facilitarán, en su caso, la formación mínima necesaria para la adquisición de aquellas competencias clave suficientes para el aprovechamiento de la formación de los certificados de profesionalidad.
4. estarán exentos de la realización de estas pruebas:
 - a. Quienes estén en posesión de un certificado de profesionalidad del mismo nivel del módulo o módulos formativos y/o del certificado de profesionalidad al que desean acceder.
 - b. Quienes deseen acceder a un certificado de profesionalidad de nivel 3 y estén en posesión de un certificado de profesionalidad de nivel 2 de la misma familia y área profesional.
 - c. Quienes deseen acceder a un certificado de profesionalidad de nivel 2 y estén en posesión de un certificado de profesionalidad de nivel 1 de la misma familia y área profesional.
 - d. Quienes cumplan el requisito académico de acceso a los ciclos formativos de grado medio para los certificados de profesionalidad de nivel 2 y a los

¹⁰ “El Gobierno, previa consulta al Consejo General de la Formación profesional, fijará los requisitos y procedimientos para la evaluación y acreditación de las competencias, así como lo efectos de las mismas.

¹¹ Art.4. RD 1376/2008, de 1 de agosto.

ciclos formativos de grado superior para los niveles 3, o bien hayan superado las correspondientes pruebas de acceso reguladas por las administraciones educativas.

- e. Quienes tengan superada la prueba de acceso a la universidad a mayores de 25 años.

Módulo de formación en centros de trabajo.¹²

1. El módulo de formación práctica en centros de trabajo se realizará preferentemente una vez superados el resto de módulos formativos de cada certificado de profesionalidad, si bien también podrá desarrollarse simultáneamente a la realización de aquéllos. En ningún caso se podrá programar este módulo de forma independiente.
2. La realización de este módulo se articulara a través de convenios o acuerdos entre los centros formativos y los centros de trabajo.
3. El tutor del módulo de formación práctica en centros de trabajo, designado por el centro formativo de entre los formadores del certificado de profesionalidad será el responsable de acordar el programa formativo con la empresa y de realizar, junto con el tutor designado por la empresa, el seguimiento y la evaluación de los alumnos. A tal fin el programa formativo incluirá criterios de evaluación, observables y medibles.
4. Estarán exentos de realizar este módulo los alumnos de los programas de formación en alternancia con el empleo, en el área del correspondiente certificado, así como quienes acrediten una experiencia laboral de al menos tres meses, que se corresponda con las capacidades recogidas en el citado módulo del certificado de profesionalidad. Las solicitudes de exención de este módulo por su correspondencia con la práctica laboral se realizarán de acuerdo con lo regulado por las administraciones laborales competentes, que expedirán un certificado de exención del mismo.
5. La experiencia laboral a que se refiere el apartado anterior se acreditará mediante la certificación de la empresa donde se haya adquirido la experiencia laboral, en la que conste específicamente la duración del contrato, la actividad desarrollada y el periodo de tiempo en el que se ha realizado dicha actividad. En el caso de trabajadores por cuenta propia, se exigirá la certificación de alta en el censo de obligados tributarios, con una antigüedad mínima de tres meses, así como una declaración del interesado de las actividades más representativas.

¹² Art.5. RD 1376/2008, de 1 de agosto.

*Contratos para la formación.*¹³

1. La formación teórica de los contratos para la formación podrá realizarse a distancia hasta el máximo de horas susceptible de desarrollarse en esta modalidad que se establece, para cada módulo formativo, en el certificado de profesionalidad.
2. La formación de los módulos formativos que no se desarrolle a distancia podrá realizarse en el puesto de trabajo o en procesos formativos presenciales.

*Formación a distancia.*¹⁴

1. Cuando el módulo formativo incluya formación a distancia, ésta deberá realizarse con soportes didácticos autorizados por la administración laboral competente que permitan un proceso de aprendizaje sistematizado para el participante, y necesariamente será complementado con asistencia tutorial.
2. La formación de los módulos formativos impartidos mediante la modalidad a distancia se organizará en grupos de 25 participantes como máximo.
3. Los módulos formativos que, en su totalidad, se desarrollen a distancia requerirán la realización de, al menos, una prueba final de carácter presencial.

*Correspondencia con los títulos de formación profesional.*¹⁵

La acreditación de unidades de competencia obtenidas a través de la superación de los módulos profesionales de los títulos de formación profesional surtirán los efectos de exención del módulo o módulos formativos de los certificados de profesionalidad asociados a dichas unidades de competencia establecidos en el presente real decreto.

¹³ Art.7. RD 1376/2008, de 1 de agosto.

¹⁴ Art.8. RD 1376/2008, de 1 de agosto.

¹⁵ Art.10. RD 1376/2008, de 1 de agosto.

FAMILIA PROFESIONAL: HOSTELERIA Y TURISMO					
Certificado profesional / Codg/ Nivel	Cualificación profesional de referencia	Competencia general	Módulos profesionales	Ocupaciones o puestos de trabajo relacionados	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 los 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.
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.	Realizar el montaje de géneros, elaboraciones culinarias envasadas,	MF1089_1: aprovisionamiento y montaje para servicios de catering (120 horas).	*Preparador de catering. *Auxiliar de preparación/montaje de catering.	250 horas

	R.D. 1700/2007, de 14 de diciembre	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	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)	*Auxiliar de colectividades.	
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 el 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
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	Asistir en el servicio y preparar y presentar bebidas sencillas y comidas rápidas, ejecutando y aplicando	MF0257_1: servicio básico de restaurante-bar (120 horas). MF0258_1: Aprovisionamiento, bebidas y comidas rápidas (120	*Ayudante de camarero. *Ayudante de bar. *Ayudante de economato. *Auxiliar de colectividades. *Empleado de pequeño establecimiento	290 horas

	febrero	operaciones, técnicas y normas básicas de manipulación, preparación y conservación de alimentos y bebidas	horas. MP0015: módulo de prácticas profesionales no laborales de Operaciones básicas de restaurante y bar (80 horas).	de restauración.	
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.

2.2. LA FORMACIÓN PARA EL EMPLEO EN ASTURIAS EN EL SECTOR DE HOSTELERÍA.

2.2.1 Los Contratos programa estatales de carácter sectorial, cuyos participantes tienen su centro de trabajo en Asturias.

PLAN DE REFERENCIA SECTORIAL¹⁶.

1 OBJETIVOS DEL PLAN.

- ⇓ Adaptar los puestos de trabajo a la evolución del sector de Hostelería y mejorar la profesionalidad de los/as trabajadores/as.
- ⇓ Formar y adaptar en función de las necesidades formativas vinculadas al Catálogo Nacional de las Cualificaciones Profesionales, a fin de cubrir los déficits profesionales existentes en el sector de la Hostelería (camareros, cocineros, camareras de pisos, recepcionistas, idiomas, habilidades directivas para gerentes de pymes, etc.)
- ⇓ Facilitar la adquisición de las competencias requeridas para el uso de las nuevas tecnologías (coccción, elaboración y conservación de alimentos, recepción y gestión de alojamientos, compras y aprovisionamiento, informática aplicada, comercio electrónico, etc.)
- ⇓ Adaptar a los/as trabajadores/as del sector a las nuevas normativas sobre seguridad alimentaria, manipuladores de alimentos y prevención de riesgos laborales.
- ⇓ Incorporar a los /as trabajadores / as a la cultura de la calidad total aplicada al sector (ICTE/AENOR e UNE, ISO 9001:2000), aportándoles los conocimientos y técnicas necesarias para el desempeño de su trabajo.
- ⇓ Favorecer el camino hacia el desarrollo de una cultura de respeto al medio ambiente, dado que uno de los objetivos de cualquier sociedad, con independencia de la época, es preservar el futuro, en su más amplia acepción.
- ⇓ Facilitar la adquisición de las competencias requeridas para el uso y dominio de idiomas para trabajar en hostelería, tanto los del Estado español, como los del resto de países de la Unión europeos.
- ⇓ Estimular la implantación de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación en el sector como forma de contribuir sectorialmente a la Sociedad de la Información definida por la Comisión Europea para todos los Estados Miembros.

¹⁶ Publicado en la página web de la Fundación Tripartita para la Formación en el empleo.

- ⇩ Promover que las competencias profesionales adquiridas por los trabajadores del sector de hostelería, tanto a través de los procesos formativos “formales o no formales” como de las experiencias laborales sean objeto de acreditación.
- ⇩ Impulsar la impartición de la formación para mejora de las competencias en los centros integrados por medio de los centros sectoriales de referencia.

Entidades solicitantes de los contratos programa en el sector. (*Organizaciones empresariales y sindicales más representativas o representativas en el sector*).

Las organizaciones solicitantes del Contrato programa para el sector de Hostelería, según el plan de referencia serán las formantes del Acuerdo Laboral Estatal de Hostelería (ALEH), integrantes de la Comisión Paritaria Sectorial de Formación Continua de Hostelería:

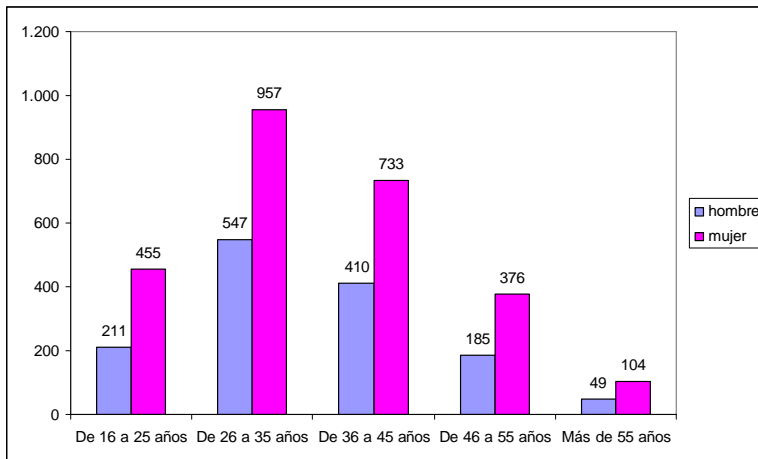
- Confederación española de hoteles y alojamientos turísticos (CEHAT).
- Federación española de hostelería (FEHR).
- Federación española de trabajadores de comercio, hostelería, turismo y juego de la Unión General de Trabajadores (UGT).
- Federación estatal de comercio, hostelería y turismo de Comisiones Obreras (CCOO).

Informe de participantes certificados, cuyo centro de trabajo se encuentra en la CCAA del Principado de Asturias, en contratos programa de índole estatal los años 2004-2006.

En CPS de Hostelería las mujeres suponen el 65% de los/as participantes certificados / as y los hombres el 35%.

Pasemos ahora a realizar el análisis por grupo de edad según género.

En el caso de las mujeres el grupo que mayor número de participantes certifica es el que tiene entre 26 y 35 años (36,4%), también el grupo de edad que va de los 36 a los 45 años tiene una participación elevada que supone el 28% dentro de este colectivo. En general es una de las CPS que más participantes certifica, así por ejemplo, las mujeres que tienen de 46 a 55 años suponen el 14,3%, las que tienen entre 16 y 25 años el 17,3% y las mayores de 55 años suponen el 4% de las participantes certificadas.



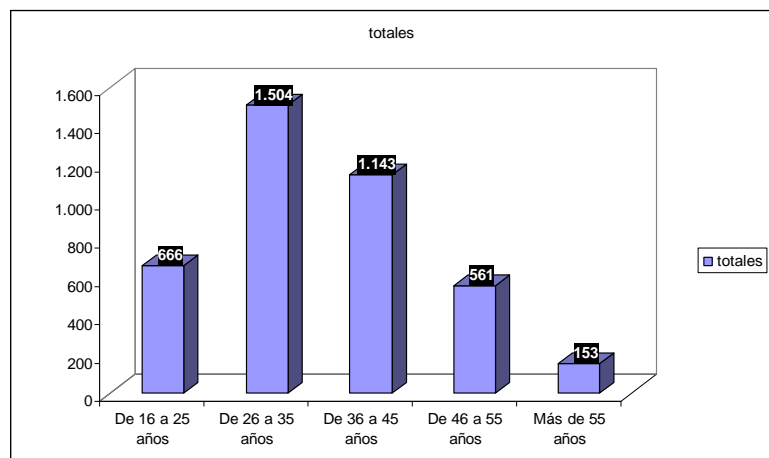
En el caso de los hombres coinciden los grupos más representativos con los del colectivo de mujeres. En este caso también certifican mayor número de participantes el grupo de hombres que tiene entre 26 y 35 años (39%), seguido del grupo que tiene entre 36 y 45 años (29,2%), a

continuación iría el grupo que tiene entre 16 y 25 años (15%). También tiene un número significativo de participantes el grupo de 46 a 55 años (13%). El grupo de mayores de 55 años supone el 3,5% de participantes certificados.

Si observamos ahora todos esos datos, de forma global llegaos a las siguientes conclusiones.

En esta CPS el mayor grupo de participantes lo certifica el grupo de edad que va de los 26 a los 35 años (37,3%), aunque le sigue muy de cerca el grupo de participantes que tiene entre 36 y 45 años (29,2%).

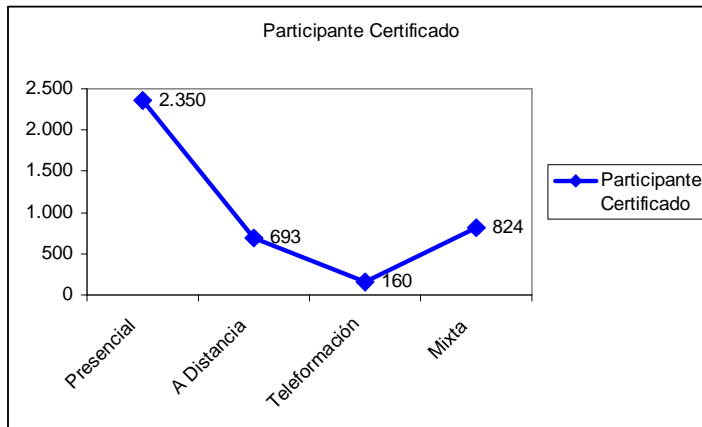
El siguiente grupo en importancia por el número de participantes es el de los que tienen entre 16 y 25 años que suponen el 16,5% de la participación; también es importante la certificación el grupo que va de los 46 a los 55 años (14%).



Y aunque el grupo de más de 55 años es el que menos participantes certifica, sí es cierto, que a diferencia de las CPS analizadas hasta el momento y participación también es significativa dentro de la CCAA de Asturias con un 4% de participación sobre el total.

TIPO DE MODALIDAD FORMATIVA.

En esta CPS se certifican participantes en todas las modalidades formativas, pero es la



de tipo presencial la que supone el 58,3% de todos los participantes certificados.

También la formación de tipo mixta tiene un número muy importante de participantes y en términos porcentuales suponen el 20,5%, seguida de la formación a distancia con el

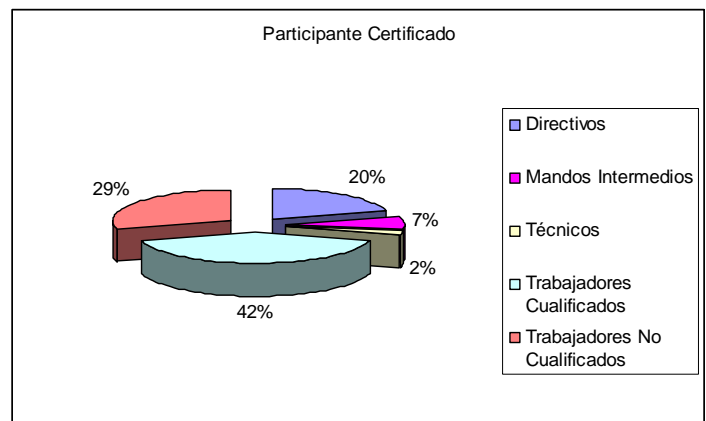
17,2% de la participación certificada

La modalidad que menos participantes certifica es la de teleformación (4%).

CATEGORÍA PROFESIONAL DE LOS/AS PARTICIPANTES.

Pasemos ahora a hacer el análisis según las categorías.

Son los trabajadores cualificados los que certifican mayor número de participantes (42%).



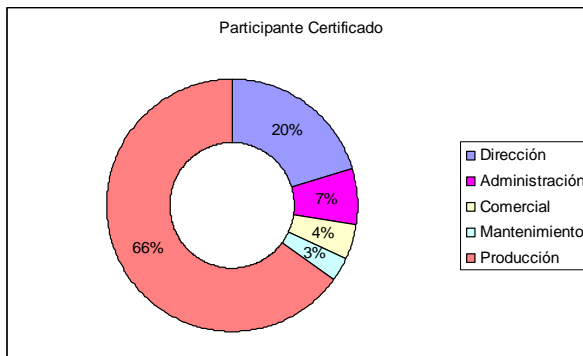
Las categorías de trabajadores cualificados (29%) y directivos (20%)

tienen porcentajes de participación similares y bastante significativos con un número de participantes importante.

Los mandos intermedios (7%) y los trabajadores cualificados (2%), aunque certifican participantes no suponen dos categorías significativas en cuanto a participación.

AREA FUNCIONAL DE LOS/AS PARTICIPANTES.

Si tenemos en cuenta las áreas funcionales de los/as participantes, como podemos observar en el gráfico, es el área de producción la que más participantes certifica (66%),



seguida del área de dirección con el 20% de participación y éste último dato sí es significativo porque no suele ser el área de directivos el que se encuentre en segundo lugar en participación certificada.

El resto de las áreas no tienen porcentajes relevantes en la participación: el área de administración supone el 7%, el de comercial el 4% y el área que menos participantes certifica es el área de mantenimiento.

ACCIONES FORMATIVAS.

Se ejecutan 26 acciones formativas en las convocatorias 2005 y 2006, con un total de 4.027 participantes certificados y 169.723 horas de formación realizadas.

En el año 2005 se certifican 2.228 participantes y en el año 2006 se certifican 1.799 participantes.

Cuatro acciones formativas son las que recogen los mayores índices de participación con diferencia sobre el resto de acciones: *informática de usuario/ofimática* con 918 participantes (22,7%), *seguridad alimentaria: manipulación y control* con 771 participantes (19%), *hostelería-cocina* con 719 participantes (17,8%), *idiomas* con 564 participantes (145) y *Hostelería- servicio de comidas y bebidas* con 427 participantes (10,65).

2.2.2. El Sistema de Bonificaciones en Asturias. Acciones de formación continua con participantes certificados, cuyo centro de trabajo se encuentra en la CCAA del Principado de Asturias. Año 2007.¹⁷

Según se recoge en el Real Decreto 395/2007, de 23 de marzo, por el que se regula el subsistema de Formación Profesional para el empleo, en una economía cada vez más global e interdependiente el capital humano se erige en un factor

¹⁷ Base de datos de la FTFE, Cuadros e informe estadístico, elaboración propia.

clave para poder competir con garantía de éxito. Por ello, la formación constituye un objetivo estratégico para reforzar la productividad y competitividad de las empresas en el nuevo escenario global, y ara potenciar la empleabilidad de los trabajadores en un mundo en constante cambio.

Una de las iniciativas de formación que desarrolla este Real Decreto es la Formación de Demanda, donde se recoge en el artículo 4 que *abarca las acciones formativas de las empresas y los permisos individuales de formación financiados total o parcialmente con fondos públicos para responder a las necesidades específicas de formación planteadas por las empresas y sus trabajadores.*

Art. 5, apartado a) que *en la formación de demanda podrán participar los trabajadores asalariados que prestan sus servicios en empresas o en entidades públicas no incluidas en el ámbito de aplicación de los acuerdos de formación en las Administraciones Públicas, incluidos los trabajadores fijos discontinuos en los periodos de no ocupación, así como los trabajadores que acceden a situación de desempleo cuando se encuentren en periodo formativo y los trabajadores acogidos a regulación de empleo en sus periodos de suspensión de empleo por expediente autorizado.* Artículo 5, apartado a), del RD 395/2007 de 23 de marzo.

En la Orden Ministerial TAS/2307/2007, de 27 de julio, por la que se desarrolla parcialmente el Real Decreto 395/2007, de 23 de marzo, por el que se regula el subsistema de formación profesional para el empleo en materia de formación de demanda y su financiación, y se crea el correspondiente sistema telemático, así como los ficheros de datos personales de titularidad del Servicio Público estatal, se establece que las empresas disponen de un crédito para la formación de sus trabajadores que pueden hacer efectivo mediante la aplicación de las bonificaciones a la Seguridad Social una vez realizada dicha formación.

La cuantía de dicho crédito se fijará teniendo en cuenta el importe ingresado por las empresas en concepto de formación profesional durante el ejercicio anterior, mediante la aplicación a dicho importe de un porcentaje de bonificaciones que se fija en la ley de Presupuestos Generales del Estado para cada ejercicio y que será

inversamente proporcional al tamaño de las empresas. En todo caso, se garantizará un crédito mínimo de bonificación en la cuantía que se determine en la Ley anteriormente citada.

Este modelo de financiación ofrece un marco de seguridad jurídica y transparencia al permitir a las empresas conocer el comienzo de cada ejercicio el crédito de que disponen para la formación de sus trabajadores, potenciando la planificación y la integración de la formación en el devenir cotidiano de la empresa.

Con esta Orden Ministerial cada empresa, con independencia del tamaño, actividad o ubicación puede libremente elegir la formación que considere necesario realizar, seleccionar el contenido de la misma y determinar el lugar y la fecha de su impartición.

Por acción formativa se entiende *la dirigida a la adquisición y mejora de las competencias y cualificaciones profesionales de los trabajadores, pudiéndose estructurar en varios módulos formativos con objetivos, contenidos y duración propios, sin que la misma pueda, con carácter general ser inferior a 6 horas lectivas*¹⁸. Artículo 10, apartado a) de la OM TAS/2307/2007 de 27 de julio.

A continuación vamos a analizar, en qué medida se ha aplicado la formación de demanda, o el sistema de bonificaciones a las empresas, a lo largo del año 2007¹⁹, en el sector de Hostelería.

Empresas bonificadas según estrato de asalariados en el año 2007 siendo la sede social de la empresa el Principado de Asturias.

En Asturias se han certificado²⁰ un total de 298 participantes, en el año 2007, dentro del sector de hostelería y cuya empresa tiene su Sede social en el Principado de Asturias.

¹⁸ Cuando se trate de formación de carácter transversal en áreas consideradas prioritarias las empresas podrán desarrollar módulos formativos con una duración mínima de 4 horas y una máxima de 6 horas. Son áreas prioritarias las relativas a las tecnologías de la información y la comunicación, la prevención de riesgos laborales, la sensibilidad en medio ambiente y la promoción de la igualdad.

¹⁹ Datos estadísticos más recientes.

De estos participantes certificados/as 125 pertenecen a empresas de entre 1 y 5 trabajadores/as (lo que supone el 41,9% del total). Las empresas de 1 a 5 trabajadores/as tienen una cuota fija de formación continua que son 420 euros por empresa²¹.

Le siguen las empresas de 10 a 49 trabajadores/as con un total de 99 participantes (33,2%), en la misma línea de participantes certificados/as se encuentran las empresas de 6 a 9 trabajadores/as con un total de 60 participantes (20,1%).

Empresas participantes según estrato de asalariados Distribución por CNAE



Sistema de Bonificaciones. Año 2007

Comunidad Autónoma de la sede social de la empresa: Asturias (Principado de)

Grandes sectores de actividad	Estrato de asalariados									
	TOTAL	De 1 a 5	De 6 a 9	De 10 a 49	De 50 a 99	De 100 a 249	De 250 a 499	De 500 a 999	De 1.000 a 4.999	Más de 4.999
Hostelería	Nº	298	125	60	99	9	4	--	--	--
	% fila	100,0	41,9	20,1	33,2	3,0	1,3	--	--	--

Las empresas que menos participantes certifican en el sistema de bonificaciones son las de más de 50 trabajadores/as, como se puede observar en el cuadro solamente se certifican 9 participantes (3%) en el año 2007 a cargo del sistema de bonificaciones, mientras que de 100 a 249 trabajadores/as son apenas los/as participantes certificados/as (1,3%).

Así pues, podemos concluir que en aquellas empresas del sector de hostelería cuya sede social se encuentra en Asturias, los mayores porcentajes de participación certificada se encuentra en las empresas con menor estrato de asalariados/as

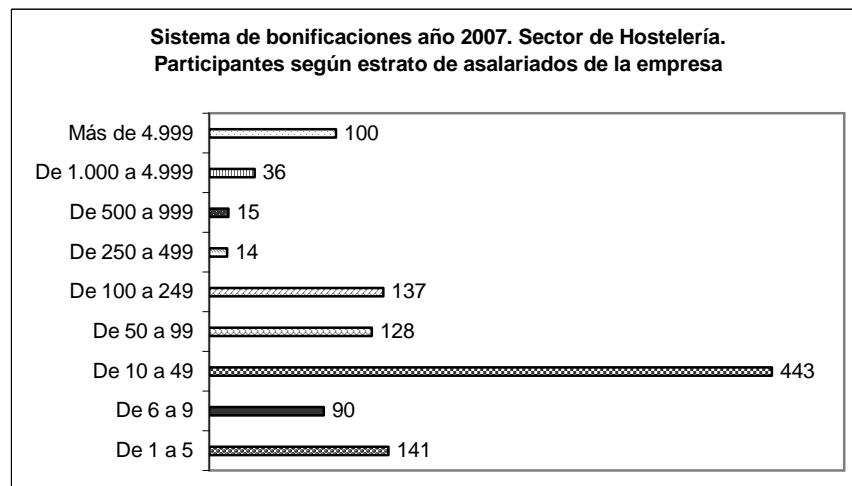
²⁰ Participante certificado es equivalente a trabajador/a que ha iniciado y finalizado la formación. Un trabajador puede participar en más de un curso por lo que computaría como participante tantas veces como cursos inicie y como participante certificado tantas veces como cursos inicie y finalice. Los datos que vamos a manejar son de participantes certificados.

²¹ Estos 420 euros a partir de 1 año 2008 tienen carácter anual, pero hasta el año 2007 se distribuía de la siguiente manera: para empresas de 1 trabajador 420 euros cada tres años, para empresas de 2 trabajadores 420 euros cada dos años y para empresas de 3 a 5 trabajadores 420 euros cada año.

Empresas bonificadas en el año 2007, cuyo centro de trabajo se encuentra en Asturias en el año 2007.

Si el análisis lo hacemos ahora teniendo en cuenta, no la sede social de la empresa, sino la Comunidad Autónoma del Centro de Trabajo (Asturias), como se recoge en el gráfico; podemos establecer que, es en las empresas de entre 10 y 49 trabajadores/as donde se registran los mayores índices de certificación, con un total de 443 participantes (40,1%), marcando una gran diferencia respecto al resto de estratos estudiados.

Como dato significativo, señalar que se certifican participantes en todos los estratos de asalariados –baremos utilizados en la formación continua-.



Puede decirse que se certifican, prácticamente, los mismos participantes en empresas de 1 a 5 trabajadores (141 participantes, lo que supone el 12,8%), que en empresas de 100 a 249 trabajadores (137 participantes con el 12,4% de certificación) y en valores muy semejantes se encuentran las empresas entre 50 y 99 asalariados (con 128 participantes y un porcentaje de certificación del 11,6%).

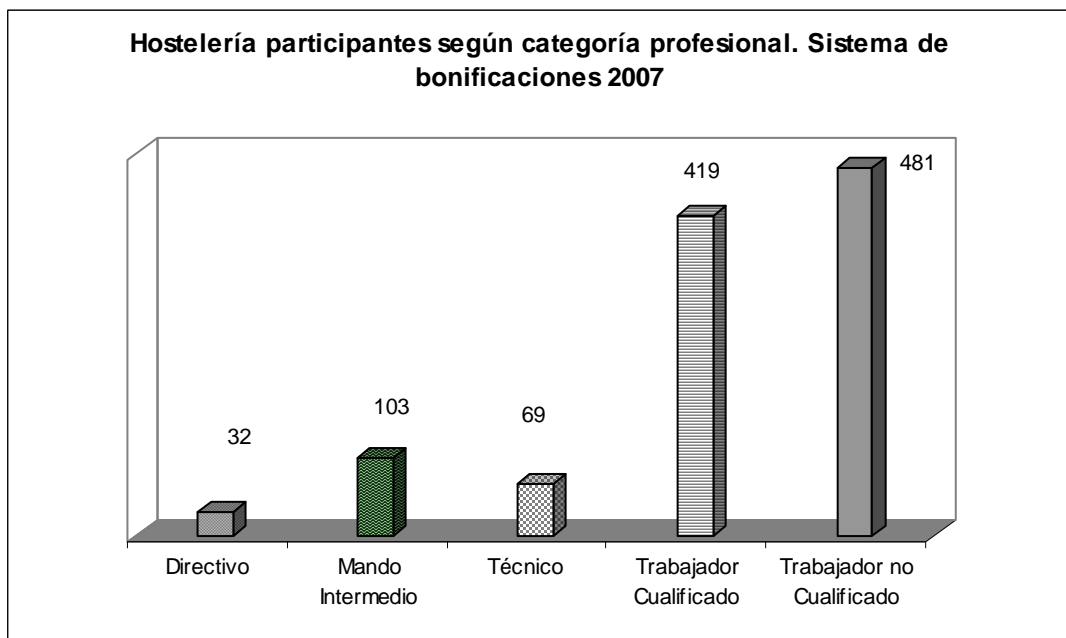
Un dato curioso es que tienen similar número de participantes certificados las empresas de 6 a 9 trabajadores y las de más de 4.999 trabajadores, teniendo las primeras un porcentaje de certificación del 8,2% (90 participantes) y las segundas un porcentaje del 9,1% (100 participantes).

Finalmente señalar que certifican más participantes las empresas con un número de asalariados/as entre 1.000 y 4.999 trabajadores/as (36 participantes, 3,3%) que las empresas con 250 a 499 trabajadores/as (14 participantes, 1,3%) y las de 500 a 999

trabajadores/as, con índices de participación muy similares a la anterior (15 participantes, 1,4%).

Participantes certificados en el año 2007 en el Sector de Hostelería, según categoría profesional. Sistema de bonificaciones a las empresas.

Si observamos el gráfico el apartado es la categoría de trabajador cualificado (419 participantes, 38%) y la de trabajador no cualificado (481 participantes, 43,6%) las que más participantes certifican en el sistema de bonificaciones a las empresas, siendo los/as trabajadores/as de la categoría de trabajador cualificado los/as que más formación reciben en las empresas del sector de hostelería.



La tercera categoría que más participantes certifica, es la de mando intermedio con un total de 103 participantes, suponiendo el 9,3% de toda la formación certificada en el año 2007 para los trabajadores/as cuyo del sector de hostelería cuyo centro de trabajo se encuentra en Asturias.

La categoría de técnico certifica 69 participantes, suponiendo el 6,3% del total y la de directivo certifica 32 participantes (2,9%).

Por media de horas dedicadas a la formación por participante, es la categoría de trabajador cualificado la que tiene la media más elevada: 46,7 horas de media por

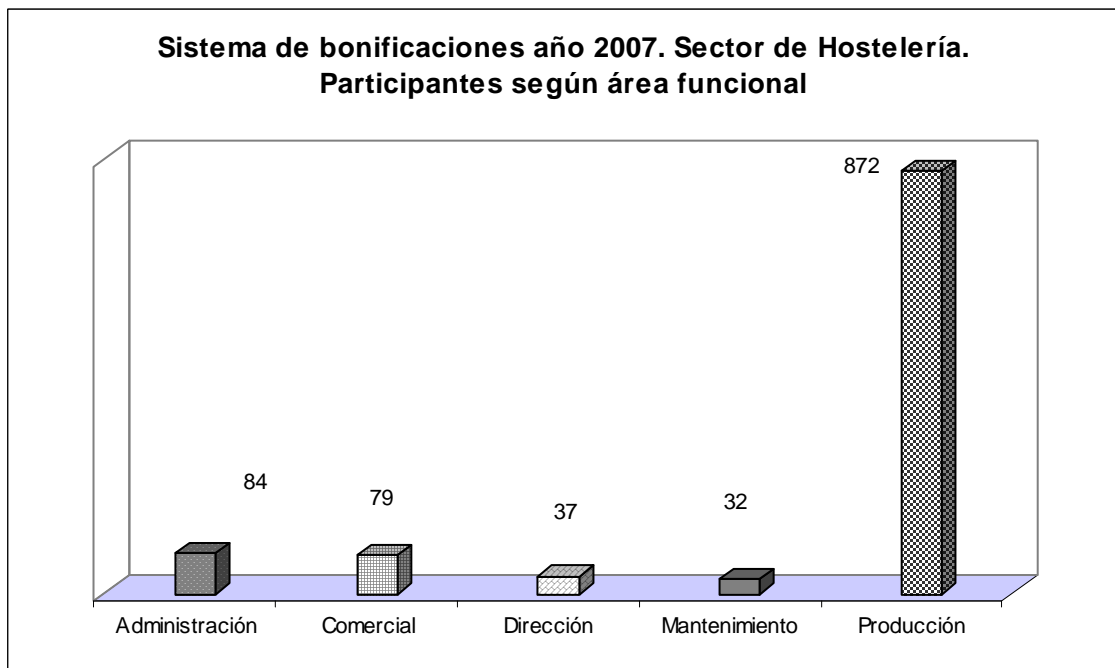
participante. Seguida de la de mando intermedio con una media de 39,9 horas por participante.

El resto de categorías quedaría de la siguiente manera si atendemos a la media de horas por participante certificado: trabajador no cualificado 36,8 horas; directivo 29,8 horas y técnico 25,9 horas.

Así pues, podemos concluir que no coincide, la categoría profesional que más participantes certifica, con la categoría profesional que más horas certifica, y viceversa, la categoría que menos participantes certifica no es la que tiene el menor número de horas de media por participante.

Participantes certificados en el año 2007 en el Sector de Hostelería, según área funcional. Sistema de bonificaciones a las empresas.

De los 1.104 participantes certificados en el sector en el año 2007 en Asturias, el 79,9% (872 participantes) pertenecen al área de producción, y éste área es, con diferencia sobre las demás, la más representativa en cuanto a participación certificada.



El área de administración (7,6% con 84 participantes) y el área de comercial (7,2% con 79 participantes), certifican un número muy similar de participantes.

Son el área de dirección con 37 participantes (3,4%) y el área de mantenimiento con 32 participantes(32%), los que menor número de participantes recogen.

Si atendemos ahora a la media de horas por participantes es la de administración el área que certifica mayor número de horas con una media de 46,4 horas, seguida del área de producción con una media de 40,4 horas por participante certificado.

El resto de áreas quedarían de la siguiente manera: el área de dirección certifica una media de 376 horas por participante, el área de mantenimiento una media de 33,9 horas por participante y el área de comercial una media de 31,8 horas.

Al igual que sucedía en el apartado anterior no es equivalente el mayor número de participantes certificado con la mayor media de hora/participante certificada.

Participantes certificados en el año 2007 en el Sector de Hostelería, según grupo de cotización a la Seguridad Social. Sistema de bonificaciones a las empresas.

El 26,6% de los participantes certificados pertenece al grupo 8 de cotización: “oficiales de primera y segunda”, este grupo es el que más participantes certifica y los/as trabajadores/as pertenecientes al mismo se les considera trabajadores/as cualificados/as.

Dentro de los grupos 6 (subalternos), 7 (auxiliares administrativos), 9 (oficiales de tercera y especialistas) y el grupo 10 (trabajadores mayores de 18 años no cualificados) se encuentran aquellos/as trabajadores/es denominados “no cualificados” y que pertenecen a los llamados colectivos prioritarios²² según establece el Fondo Social Europeo.

Si sumamos la participación certificada entre los grupos de cotización que engloban a los/as trabajadores/as no cualificados, podemos comprobar que suponen el 55% del total de participantes certificados.

Los siguientes dos grupos de cotización que seguirían a este grupo de no cualificados son: los oficiales administrativos (grupo 5: 6,6%) y los jefes administrativos y de taller (grupo 3: 6%).

²² Son colectivos prioritarios las mujeres, los mayores de 45 años, los trabajadores de pyme, los discapacitados y los trabajadores no cualificados

Los ingenieros y licenciados, pertenecientes al grupo 1, certifican a 29 participantes, lo que supone el 2,6% del total de certificación. Cifras muy similares a las del grupo 4: ayudantes no titulados (30 participantes: 2,7%).

Los grupos de cotización que menos participantes certifican son el 2: ingenieros técnicos, peritos y ayudantes titulados (4 participantes, 0,4%) y el grupo 11 (trabajadores menores de 18 años: 0,2%)

Sistema de Bonificaciones. Año 2007

CCAA del centro de trabajo: Asturias (Principado de)

Sector de actividad: Hostelería

Grupo de cotización	Participantes formados		Horas de formación realizadas		Media de horas
	Absoluto	%	Absoluto	%	
1 - Ingenieros y Licenciados	29	2,6	836	1,9	28,8
2 - Ingenieros técnicos, Peritos y Ayudantes titulados	4	0,4	134	0,3	33,5
3 - Jefes administrativos y de taller	66	6,0	2.240	5,1	33,9
4 - Ayudantes no titulados	30	2,7	856	1,9	28,5
5 - Oficiales administrativos	75	6,8	2.165	4,9	28,9
6 - Subalternos	32	2,9	1.019	2,3	31,8
7 - Auxiliares administrativos	109	9,9	5.915	13,4	54,3
8 - Oficiales de primera y segunda	291	26,4	12.305	27,9	42,3
9 - Oficiales de tercera y especialistas	282	25,5	13.147	29,8	46,6
10 - Trabajadores mayores de 18 años no cualificados	184	16,7	5.481	12,4	29,8
11 - Trabajadores menores de dieciocho años	2	0,2	32	0,1	16,0
TOTAL	1.104	100,0	44.130	100,0	40,0

Si pasamos a analizar la media de horas de formación, podemos observar que, al igual que sucede en apartados anteriores no es equivalente el mayor número de participantes certificado, con la mayor media de horas por participante. Así tenemos al grupo 7 (auxiliares administrativos) que certifica un total de 54,3 horas por participante.

Los otros dos grandes grupos en media de horas certificadas por participantes son: el grupo 9 con una media de 46,6 horas/participante y el grupo 8, con una media de 42,3 horas/participante.

Como dato significativo señalar que el grupo 2, uno de los grupos que menos participantes certifica, tiene una media de horas por participante de 33,5. Superior o similar a las medias de otros grupos que certifican mayor número de participantes.

Participantes certificados en el año 2007 en el Sector de Hostelería, según acciones formativas. Sistema de bonificaciones a las empresas.

Dos son las acciones formativas que certifican el mayor número de participantes: “seguridad alimentaria: manipulación y control” (269 participantes, lo que supone el 24,4% sobre el total) y “atención al cliente/calidad de servicio” (253 participantes: 23%). Entre estas dos acciones formativas suman el 57,4% de participantes certificados.

El resto de acciones formativas están a gran distancia en participantes certificados de las dos anteriores.

Existen acciones formativas, como se puede observar en el cuadro adjunto, que solamente certifican tres, dos ó un participante.

Sector de actividad Hostelería		
2 Comunidad Autónoma del Centro de trabajo Asturias. Sistema de Bonificaciones 2007.		
2.1 Acciones formativas	Particip.	Horas
Seguridad alimentaria: manipulación y control	269	6.174
Atención al Cliente/Calidad Servicio	253	9.729
Prevención de riesgos laborales	76	3.359
Gestión hotelera	53	4.210
Hostelería-Servicio de comidas y bebidas	52	2.417
Competencias profesionales no clasificables en ámbitos anteriores y acciones no clasificadas	50	1.911
Nutrición y dietética	46	3.492
Gestión de recursos humanos	40	826
Gestión comercial	31	312
Conducción y pilotaje de vehículos, aeronaves y trenes	25	1.534
Idiomas	23	1.270
Informática de Usuario / Ofimática	21	1.845
Interiorismo y decoración	19	264
Legislación y normativa	14	965
Técnicas de venta y formación de vendedores	14	154
Socorrismo y Primeros Auxilios	13	324
Hostelería- cocina	12	532
Formación de formadores	11	66
Calidad	8	856
Gestión de grandes empresas y redes empresariales	8	96

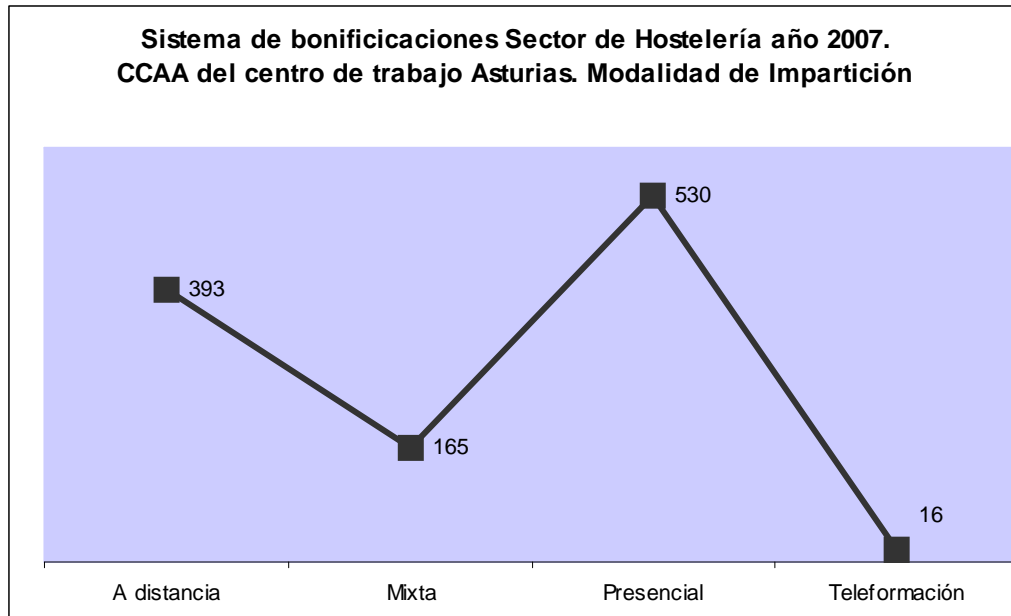
Diseño Gráfico Informatizado	7	490
Secretariado y otros trabajos auxiliares de oficina	7	365
Contabilidad	6	291
Análisis de riesgos-banca	5	80
Hostelería-Atención en pisos	5	140
Procesos productivos-Ind-Alimentarias	5	372
Marketing	4	334
Atención y venta en establecimientos comerciales	3	120
Conocimiento del producto	3	48
Gestión administrativa	3	54
Gestión de Pymes	3	518
Administración de personal	2	90
Gestión de la producción	2	20
Seguridad y vigilancia	2	28
Cuidados sanitarios auxiliares	1	84
Diseño asistido por ordenador	1	100
Gestión ambiental	1	170
Gestión fiscal	1	100
Gestión inmobiliaria	1	84
Mantenimiento de Equipos Electromecánicos de uso no industrial	1	120
Planificación y organización empresarial	1	60
Servicios Recreativos y Culturales y Deportivos	1	42
Turismo- servicios especializados	1	84
Total	1.104	44.130

En cuanto al número de horas es la acción formativa de “atención al cliente/calidad de servicio” la que certifica mayor número de horas: 9.729, junto con la de “seguridad alimentaria: manipulación y control”: 6.174. Siguen siendo estas dos acciones formativas las que certifican el mayor número de horas, así como también sucedía en el número de participantes certificados.

Otras acciones formativas con un número significativo de horas certificadas son: “prevención de riesgos laborales” (3.359 horas), “gestión hotelera” (4.210 horas) y “nutrición y dietética” (3.492 horas).

Participantes certificados en el año 2007 en el Sector de Hostelería, según modalidad de impartición. Sistema de bonificaciones a las empresas.

Como podemos observar en el gráfico, el 48% de los participantes certificados (530) han recibido formación continua bonificada de carácter presencial, el 35,6% de los participantes ha asistido a formación a distancia (393), el 14,9% ha recibido cursos de formación dentro de la modalidad mixta (165) y solamente un 1,4% (16 participantes) han recibido cursos dentro de la modalidad de teleformación.



Si atendemos al número de horas facturadas, dentro del sector de hostelería con participantes cuyo centro de trabajo se encuentra en Asturias, a través del sistema de bonificaciones a las empresas se han realizado un total de 44.130 horas de formación. Distribuidas de la siguiente manera:

28.083 horas se han facturado dentro de la modalidad de formación a distancia, 10.754 horas se han facturado dentro de la modalidad de presencial, 4.143 horas dentro de la modalidad de formación mixta y 1.150 horas dentro de la modalidad de teleformación.

Los módulos económicos según el tipo de modalidad formativa son los siguientes.

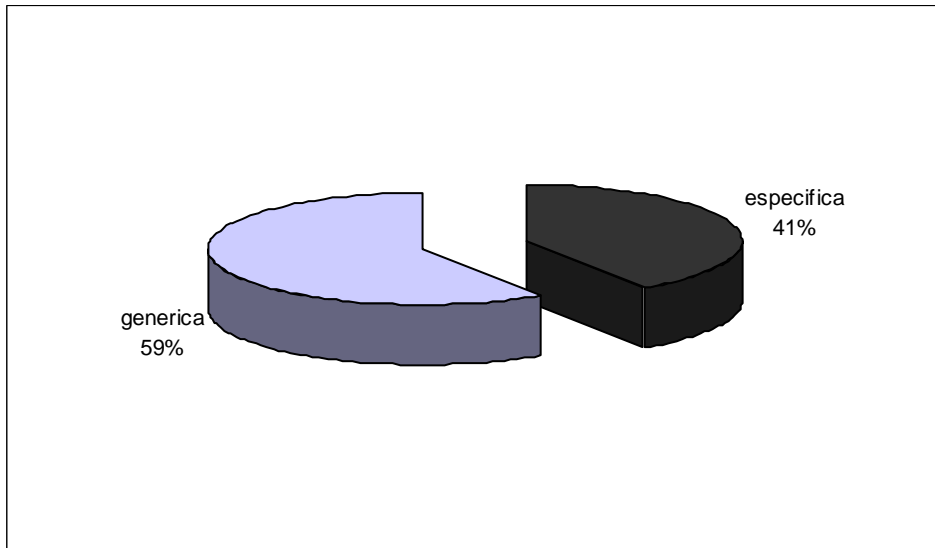
En la modalidad presencial: si el curso es básico 9 euros por participante/hora y si es superior 13 euros por participante/hora.

En la modalidad de teleformación: 7,5 euros por participante/hora, cualquiera que sea el nivel del curso.

En la modalidad a distancia: 5,5 euros por participante/hora cualquiera que sea el nivel del curso.

En la modalidad mixta se aplican los módulos anteriores en función de las horas de formación presencial y a distancia convencional o teleformación que tenga la acción formativa.

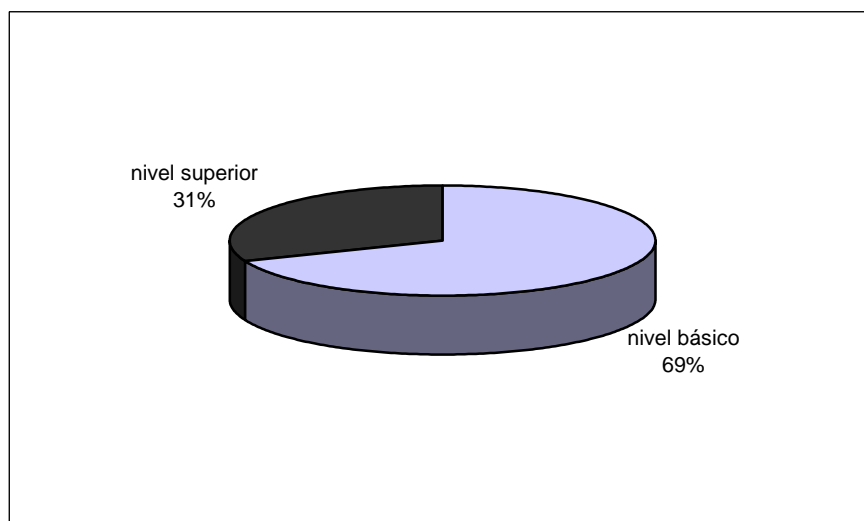
Participantes certificados en el año 2007 en el Sector de Hostelería, según tipo de formación. Sistema de bonificaciones a las empresas.



El 59% de la formación certificada es genérica y el 41%, específica. Así pues, se puede señalar que las empresas asturianas del sector de Hostelería no demandan formación específica sino genérica.

Participantes certificados en el año 2007 en el Sector de Hostelería, según nivel formativo. Sistema de bonificaciones a las empresas.

“En el módulo de impartición presencial, el módulo de “nivel básico”, que capacita para desarrollar competencias y cualificaciones básicas, se aplicará cuando se vaya a impartir formación en materias transversales o genéricas, mientras que el módulo de “nivel superior” se aplicará cuando la formación incorpore materias que impliquen especialización o capacite para desarrollar competencias de programación o dirección”.²³



²³ art.12. 2. módulos económicos máximos. Orden TAS/2307/2007, de 27 de julio.

Como podemos observar en el gráfico, el 69% de los participantes certificados en la formación presencial ha recibido formación básica, mientras que 31% ha recibido formación superior.

En el resto de modalidades de formación no existe el dato desagregado puesto que los módulos económicos no desagregan este dato.

2.2.3.- Formación para ocupados y desempleados en el Sector de Hostelería de Asturias. Datos de la Dirección General de Formación del Principado de Asturias.

A continuación se adjuntan los cuadros que resumen la formación para el empleo que se ha impartido en Asturias a través de la Dirección General de Formación.

HOSTELERÍA Y TURISMO PLAN FIP 2007

Localidad: AVILES			
Código	Especialidad	Alumnos	Horas
HOTR40	CAMARERO/A DE RESTAURANTE/BAR	13	415
HOTR50	JEFE DE SALA/MAITRE	13	400
HOTR20	COCINERO/A	13	265
HOTR40	CAMARERO DE RESTAURANTE-BAR	13	440
TOTAL		520	1.520

Localidad: GIJON			
Código	Especialidad	Alumnos	Horas
HOTR40	CAMARERO/A DE RESTAURANTE/BAR	12	395
HOTR60	SUMILLER	12	180
HOTR20	COCINERO/A	13	405
HOTR40	CAMARERO DE RESTAURANTE-BAR	13	440
HOTR20	COCINERO/A	12	720
TOTAL		62	2.140

Localidad: LA FELGUERA			
Código	Especialidad	Alumnos	Horas
HOTR40	CAMARERO/A DE RESTAURANTE/BAR	12	625
HOTR20	COCINERO/A	12	470
HOTR20	COCINERO/A	12	315
HOTR40	CAMARERO DE RESTAURANTE-BAR	12	530
HOTR20	COCINERO/A	12	575
HTR28	EXP. COCINA ASTURIANA	12	150
HOTR20	COCINERO/A	12	750
HOTR40	CAMARERO DE RESTAURANTE-BAR	12	325
TOTAL		96	3.740

Localidad: MIERES			
Código	Especialidad	Alumnos	Horas
HOTR10	RECEPCIONISTA DE HOTEL	13	494
TOTAL		13	494

Localidad: MOREDA			
Código	Especialidad	Alumnos	Horas
HOTR40	CAMARERO/A DE RESTAURANTE	13	110
HOTR20	COCINERO/A	12	225
TOTAL		25	335

Localidad: OVIEDO			
Código	Especialidad	Alumnos	Horas
HOTR20	COCINERO	12	440
HOTR60	SUMILLER	12	300
HOTR40	CAMARERO/A DE RESTAURANTE-BAR	12	459
HOTA10	RECEPCIONISTA DE HOTEL	13	494
HOTR20	COCINERO	13	134
HOTR20	COCINERO	13	455
HOTA30	CAMARERA DE PISOS	12	369
HOTA20	GOBERNANTA/E DE HOTEL	12	334
HOTA10	RECEPCIONISTA DE HOTEL	12	460
TOTAL		111	3.445

Localidad: POBLADO DE ROCES			
Código	Especialidad	Alumnos	Horas
HOTR20	COCINERO/A	12	455
HOTR20	COCINERO/A	12	455
HOTR20	COCINERO/A	12	600
HOTR20	COCINERO/A	12	600
TOTAL		48	2.110

Localidad: POSADA DE LLANES			
Código	Especialidad	Alumnos	Horas
HOTR20	COCINERO/A	10	430
TOTAL		10	430

Localidad: VEGA LOS CASEROS			
Código	Especialidad	Alumnos	Horas
HOTR40	CAMARERO/A RESTAURANTE-BAR	13	459
TOTAL		13	459

CONVOCATORIA PUBLICA DESEMPLEADOS. PROGRAMACIÓN FSE

Localidad	Alumnos	Horas	Especialidad	Nombre Especialidad
Los Campos	8	300	AHOTX000015	Cocina hospitalaria
Priandi	10	140	AHOTN000001	Restauración típica asturiana. Modalidad complementaria en turismo rural.
TOTAL	18	440		

CONVENIO OCUPADOS 2007 FSE

Localidad	Entidad	Alum.	Horas	Cod Acción	Nombre acción
COLLOTO	FADE	12	60	AHOTR000018	Escanciador
GIJÓN	FADE	10	39	AHOTR000019	Inglés básico para Hostelería
GIJÓN	FADE	10	30	AHOTR000020	Internet para hosteleros
GIJÓN	FADE	10	25	AHOTR000021	Gestión rentable del negocio hostelero
NAVECES	FADE	12	80	ATHRS1N	Camarero de bodas y banquetes
OVIEDO	FADE	15	16	AHOTA000014	Comunicación interna, liderazgo y calidad del servicio al cliente para personal de hoteles.
OVIEDO	FADE	15	15	AHOTA000015	Actualización legislativa para el sector hotelero.
OVIEDO	FADE	14	15	AHOTA000016	La hoja de cálculo aplicada a la hotelería
OVIEDO	FADE	15	20	AHOTA000017	Mantenimiento de infraestructuras hoteleras.
OVIEDO	FADE	14	20	AHOTA000018	Mejora continua en el sector hotelero.
OVIEDO	FADE	16	24	AHOTA000019	Protocolo y organización de eventos en establecimientos hoteleros.
OVIEDO	FADE	12	80	ATHRS1N	Camarero de bodas y banquetes.
OVIEDO	FADE	15	46	AHOTR000017	Cocina creativa
OVIEDO	FADE	10	40	AHOTA000021	Comercialización y promoción de alojamientos de turismo rural.
TOTAL		180	510		

CONVENIO DESEMPLEADOS.2007

Localidad	Entidad	Alumnos	Horas	Cod. Acción	Nombre acción
Cangas de Onís	UGT	12	420	AHOTX000027	Recepcionista de hotel
El Crucero	FADE	12	80	ATHRS1O	Camarero de bodas y banquetes
Guyame	FADE	12	80	ATHRS1O	Camarero de Bodas y banquetes
Latores	FADE	12	80	ATHRS1O	Camarero de bodas y banquetes
Mieres	FADE	15	150	ATHRS000019	Cocina internacional

Oviedo	FADE	15	250	AHOTA000020	Camarera de pisos
Oviedo	FADE	15	150	ATHRS000019	Cocina internacional
Oviedo	FADE	15	150	ATHRS000020	Cocina regional
Oviedo	FADE	15	51	AHOTX000032	Inglés atención al público
Oviedo	FADE	15	360	AHOTX000026	Operaciones básicas de cocina
Oviedo	FADE	15	300	AHOTR000014	Operaciones básicas de restaurante-bar
Oviedo	FADE	15	300	AHOTR000014	Operaciones básicas de restaurante-bar
Oviedo	FADE	15	300	AHOTR000014	Operaciones básicas de restaurante-bar
Ribadesella	UGT	12	420	AHOTX000027	Recepcionista de hotel
TOTAL		195	3.091		

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.

1. EXPOSICIÓN DEL TEMA OBJETO DE ESTUDIO.

Con la presente investigación se pretende dotar al Sector de Hostelería en Asturias, de una herramienta que detecte las necesidades de formación actuales y en un futuro próximo, en los/as trabajadores/as del sector.

De este modo, este estudio se centra en analizar y valorar el desempeño de los/as trabajador/as de los subsectores de Restauración y Establecimientos de Bebidas y en la ejecución de sus funciones laborales para definir las competencias profesionales en el marco de las innovaciones y de los objetivos de eficacia empresarial, con el fin de determinar las necesidades formativas que favorecen la cualificación del/a trabajador/a y establecer los itinerarios formativos más apropiados

2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

Objetivo general.

El presente estudio pretende conocer la evolución del subsector de restauración (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 del sector de Restaurantes y Establecimientos de bebidas, 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 conocer□nales.

Objetivos específicos.

- ◆ Conocer la situación del sector en la actualidad y sus perspectivas de futuro, concretamente en lo que se refiere al sector de restauración en Asturias:
 - △ Características de las empresas del sector, forma jurídica, número de trabajadores y previsiones de futuro
 - △ En lo que respecta a los trabajadores/as, conocer su perfil sociolaboral: edad, género, nacionalidad, formación genérica y específica para el puesto y sus 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 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. FUENTES SECUNDARIAS UTILIZADAS.

- Estudio sectorial de hostelería y restauración en Asturias. Trabajastur, 2005.
- Informe mercado de trabajo 2007. Observatorio ocupacional, Dirección Provincial de Asturias.
- Convenio Colectivo, Hostelería y Similares del Principado de Asturias. Federación de trabajadores de comercio, hostelería - Turismo y Juego, UGT Asturias. 2005-2007.
- Tercer Acuerdo Laboral de Ámbito Estatal para el Sector de Hostelería - ALEH. Oviedo, 15 de Noviembre de 2007.
- (B.O.E., 25 de Febrero de 2008), UGT, CEHAT, (Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos), FEHR (Federación Española de Hostelería), CC.OO.
- SITA - Sistema de información turística de Asturias. Gobierno de Principado de Asturias.
- Bases de datos e informes de: SADEI, EPA, INE, FTFE, MEC, INEM, SPEE, TRABAJASTUR.
- BOE nº 147 (20/6/2002). Jefatura del Estado. LEY ORGANICA 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación profesional.

- BOE Nº 3 (3/1/2007). Ministerio de Educación y Ciencia. RD 1538/2006, de 15 de diciembre, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo.
- BOE nº 48 (25/2/2008). Ministerio de la Presidencia. Real Decreto 229/2008, de 15 de febrero, por el que se regulan los Centros de Referencia Nacional en el ámbito de la formación profesional.
- BOE nº 312 (30/12/2005). Ministerio de la Presidencia. RD 1558/2005, de 23 de diciembre, por el que se regulan los requisitos básicos de los centros de integrados de formación profesional.
- BOE nº 27 (31/1/2008). Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. RD 34/2008, de 18 de enero, por el que se regulan los certificados de profesionalidad.
- BOE nº 87 (11/4/2007). Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. RD 395/2007, de 23 de marzo, por el que se regula el subsistema de formación profesional para el empleo.
- DOCE (6/5/2008). Recomendación del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de abril de 2008 relativa a la creación el Marco Europeo de Cualificaciones para el aprendizaje permanente. (2008/C 111/01).
- DOCE (30/12/2006). Recomendación del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de diciembre de 2006 sobre las competencias clave para el aprendizaje permanente. (2006/962/CE).
- ARBIZU, F.M. (2001). *El papel del Instituto Nacional de las Cualificaciones en el Sistema Nacional de las Cualificaciones Profesionales*. Ponencia presentada en las III Jornadas de Formación Continua en las Administraciones Públicas, Sevilla 21-22 de junio 2001.

4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.

Este estudio se centra en analizar y valorar el desempeño de los /as trabajadores / as de los subsectores de Restaurantes y establecimientos de bebidas y en la ejecución de sus funciones laborales para definir las competencias profesionales en el marco de las innovaciones y de los objetivos de eficacia empresarial, con el fin de determinar las necesidades formativas que favorezcan la cualificación del trabajador/a y establecer los itinerarios formativos más apropiados.

El ámbito geográfico del estudio comprende la Comunidad Autónoma del Principado de Asturias, estableciéndose una población de aproximadamente 14.850 trabajadores / as, los/as cuales realizan 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.

Por tanto, 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.

Asimismo se han estudiado con especial atención las ocupaciones con necesidades de cualificación (principalmente 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 los clientes y el aumento de las 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:

El sector se caracteriza por:

- La Hostelería es una actividad económica con gran relevancia en el sector Servicios del Principado de Asturias y con un fuerte arraigo social. Por ello, existe un alto grado de compromiso de empresarios y trabajadores con la continuidad y el crecimiento de las empresas y el mantenimiento de los puestos de trabajo.
- El crecimiento del mercado turístico asturiano está 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 la formación.
- Temporalidad en el empleo que conlleva a la baja motivación tanto para 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/as y directivos/as 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/as trabajadores/as, 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, etc., que han producido y 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 para el empleo es un instrumento estratégico para la competitividad de los/as trabajadores/as tanto no cualificados/as porque les posibilita completar sus carencias de formación inicial y promocionarse en la empresa, como para los/as trabajadores/as cualificados/as afectados/as por los cambios económicos e

innovaciones que encuentran en la formación para el empleo 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 del mercado cada vez más competitivo, sino también un instrumento decisivo para que los/as trabajadores/as se puedan enfrentar eficazmente a los nuevos requerimientos de polivalencia y movilidad en el 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/as. 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.

Es necesario impulsar la formación profesional, como condición indispensable para lograr una mayor empleabilidad de las personas y una inserción más estable en el mercado de trabajo.

5. ELECCIÓN DEL DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.

Elección del diseño de investigación.

Este proyecto sigue una investigación no experimental seccional de tipo descriptivo.

De los distintos elementos que pueden intervenir en los diseños, los seccionales no comprenden ni diversidad de observaciones, ni de grupos, ni tampoco variables experimentales; quedan limitados a una sola observación de un solo grupo en un solo momento de tiempo.

A pesar de su simplicidad, o quizás por ella misma, esta clase de diseño es el más frecuente en las investigaciones sociales. Emplea técnicas de recogida de datos basadas en la observación directa, participante o en la encuesta y el análisis de documentos.

Tiene la ventaja de que se basa en la observación de los objetos de investigación tal como existen en la realidad, sin intervenir en ellos ni manipularlos. Esta ventaja implica también, por otra parte, su limitación, pues mediante este diseño, en principio, sólo se pueden estudiar los rasgos de los fenómenos pero no sus causas y efectos. No obstante lo anterior, este diseño, sobre todo en el caso del empleo de técnicas de encuesta, permite observar a la vez muchas variables de los individuos que forman los grupos observados, incluso referentes a periodos de tiempo distintos, y, posteriormente, aplicar el análisis estadístico para hallar correlaciones entre ellas e incluso formar modelos de relaciones entre las variables, causales o de otro tipo, y contrastar después su ajuste a los datos, mediante las diversas técnicas de análisis multivariable actualmente existentes.

A partir de la recogida de información documental y experimental se iniciará una fase analítica, que parte de una triangulación metodológica que consiste en combinar y contrastar los resultados obtenidos por el análisis documental, método cualitativo y cuantitativo para analizar los distintos resultados obtenidos de las distintas fuentes con el fin de conseguir los resultados esperados.

Para el tratamiento e interpretación de los datos e informaciones recogidas se aplicará el método descriptivo deductivo. Y en su caso, se establecerán correlaciones con otras situaciones.

Determinación de las fuentes primarias de información.

- 92 trabajadores/as del sector de hostelería.
- 27 entrevistas dirigidas a: empresarios/as, representantes de asociaciones, directores de Escuelas de Hostelería y centros de formación, formadores/as y profesores/as de acciones formativas vinculadas a la familia profesional de Hostelería, trabajadores/as del sector.
- 3 representantes legales de los trabajadores del Sector de Hostelería en Asturias.

Técnicas de recogida de información.

ENCUESTAS.

Descripción del colectivo a encuestar.

- 96 trabajadores/as del sector de Hostelería, participantes en acciones formativas.

Criterios de selección de la muestra:

Se ha tenido en cuenta los siguientes aspectos objeto de estudio:

- Incentivos para la participación en la formación.
- Barreras de acceso a la formación.
- Categorías profesionales y competencias básicas.

Se ha realizado muestreo no probabilístico por cuotas, (también conocido como muestreo estratégico), para conseguir una muestra representativa de trabajadores/as que hayan participado en acciones de formación continua dentro de un ámbito temporal del último ejercicio.

Tamaño de las muestras: el tamaño de las muestras es de 96 encuestas a activos/as que respondan al perfil mencionado anteriormente.

Margen de error y grado de fiabilidad: al tratarse de un muestreo estratégico, no probabilístico, por cuotas no procede señalar un margen de error muestral, ni un grado de fiabilidad estadístico.

El muestreo no probabilístico por cuotas, también conocido como muestreo estratégico es ampliamente utilizado en este tipo de estudios. La principal razón es la selección estratégica de trabajadores que hayan finalizado acciones formativas representativos para detectar las competencias básicas y programas formativos asociados en la formación para el sector de Hostelería.

Tipo:

- Personal.
- Telefónica.

Justificación del número y colectivo: el tamaño de la muestra viene determinado por los criterios empleados para la selección muestral entre los que cabe destacar los fines del estudio sobre la determinación de las competencias básicas y programas formativos asociados a los/as trabajadores/as del subsector de Restauración (Hostelería) y los propios objetivos de la encuesta de cuantificar la valoración de los/as trabajadores del sector de Hostelería que han realizado cursos de formación continua.

Se intentará obtener una muestra representativa de la población mediante el procedimiento de identificar los perfiles de los grupos en la población. A partir de una población de participantes certificados de la convocatoria de formación para el empleo anterior, se estimará una muestra que lo represente en la Comunidad Autónoma de Asturias.

El colectivo a encuestar se ha establecido a partir de los intereses y objetivos del estudio. Los perfiles de los entrevistados previstos pueden aportar mayor información sobre la determinación de las competencias básicas y programas formativos asociados en el Sector de Hostelería, según los/as trabajadores/as que han realizado alguna acción formativa, ya que su experiencia en la formación les proporciona una visión global de la situación de la formación en el sector que nos ocupa.

Contenidos de la encuesta.

Para establecer el perfil sociolaboral de las personas encuestadas se han planteado contenidos relacionados con las siguientes variables:

Datos sociolaborales:

- Nacionalidad.
- Edad.
- Localidad de residencia.
- Género.
- Tiempo libre al día.
- Nivel de estudios.
- Finalización de estudios.
- Pertenencia a colectivos prioritarios.
- Localidad del centro de trabajo.
- Categoría profesional.
- Área funcional.
- Tipo de contrato.
- Jornada laboral semanal.
- Satisfacción laboral.
- Años de trabajo en la empresa.
- Número de empresas en las que ha trabajado.

Datos de la empresa:

- Actividad de la empresa.
- Plantilla de la empresa.
- Capacidades más valoradas por la empresa.

Para establecer el perfil formativo de las personas encuestadas se han planteado contenidos relacionados con las siguientes variables:

Datos formativos:

- Cursos realizados.
- Áreas formativas.
- Horas de formación.
- Papel de la formación en el desarrollo personal, social y laboral.
- Previsión formativa.
- Motivaciones para formarse.
- Franja horaria de disponibilidad formativa.
- Dificultades de acceso y desarrollo de la formación.
- Modalidad formativa más adecuada.
- Calendario formativo.
- Necesidades formativas.

ENTREVISTAS.

Número de entrevistas y perfil de los entrevistados.

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.

Contenido de las entrevistas.

ENTREVISTA PROYECTO: “Determinación de competencias básicas y programas formativos asociados de los/as trabajadores/as del subsector de restauración (Hostelería).”

Destinatarios: Empresarios, Representantes de Asociaciones, Representantes legales de los trabajadores, Directores de escuelas o centros de formación del sector.

1. Descripción general del sector (presente y futuro).²⁴
2. Necesidades formativas a corto, a medio y a largo plazo.²⁵
3. ¿Qué colectivos están menos formados y necesitan más formación y de qué tipo?.²⁶
4. ¿Existe relación entre la formación que se demanda y la que se oferta?.²⁷ Comentar la respuesta
5. ¿Qué ocupaciones, dentro del sector, son las más demandadas en Asturias?.
6. ¿Considera importante el diálogo social como motor que favorece el desarrollo de una estrategia común sobre aspectos clave, como son: el empleo, las cualificaciones profesionales, las condiciones de trabajo, etc....?.
7. El sistema de FP inicial y para el empleo, ¿contribuye a la competitividad y al crecimiento de la empresa, y, a la promoción de los trabajadores?. Comentar la respuesta.
8. La FP ¿está adaptada a las necesidades del sector?. Comentar la respuesta.²⁸
9. Competencias necesarias para el trabajador no cualificado en el sector.

ENTREVISTA PROYECTO: “Determinación de competencias básicas y programas formativos asociados de los/as trabajadores/as del subsector de restauración (Hostelería).”

Destinatarios: Formadores o profesores de Hostelería

1. Cursos o módulos formativos que imparte. Duración en horas.
2. Necesidades formativas a corto, a medio y a largo plazo.²⁹
3. ¿Qué colectivos están menos formados y necesitan más formación y de qué tipo?.³⁰
4. ¿Existe relación entre la formación que se demanda y la que se oferta?.³¹ Comentar la respuesta.

²⁴ Aspectos relacionados con la formación, las innovaciones tecnológicas, la temporalidad en el empleo, la eficacia y la calidad en sentido amplio, las ocupaciones con necesidades de cualificación, las normativas, los inmigrantes, las políticas de RRHH, la actitud ante la formación...)

²⁵ Hacer una valoración y un análisis de los conocimientos y las capacidades que son considerados por la empresa como más importantes)

²⁶ Relacionar con la categoría profesional y con los colectivos desfavorecidos.

²⁷ Analizar la formación que se oferta a través de los agentes sociales y de la Administración, y, también la formación de demanda que solicitan las empresas a través del sistema de bonificaciones.

²⁸ Analizar: formadores/as, contenidos formativos, horarios de formación, recursos, etc)

²⁹ Hacer una valoración y un análisis de los conocimientos y las capacidades que son considerados por la empresa como más importantes)

³⁰ Relacionar con la categoría profesional y con los colectivos desfavorecidos.

5. ¿Qué competencias considera que son necesarias que dominen los trabajadores no cualificados del sector que asisten a los cursos que imparte?
6. Perfil de los destinatarios de la formación que imparte.³²

ENTREVISTA PROYECTO: “Determinación de competencias básicas y programas formativos asociados de los/as trabajadores/as del subsector de restauración (Hostelería).”

Destinatarios: Trabajadores del sector.

1. Necesidades formativas a corto, a medio y a largo plazo.³³
2. ¿Existe relación entre la formación que se demanda y la que se oferta?.³⁴Comentar la respuesta.
3. ¿Qué tareas considera que necesita dominar para desempeñar su ocupación con una buena calidad?
4. ¿Cómo considera que está la demanda de su ocupación en el mercado de trabajo?.

GRUPOS DE DISCUSIÓN.

Justificación de la utilización de esta técnica:

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.

El grupo de discusión se basa en el grupo como unidad representativa que expresa unas determinadas ideas: valores, opiniones, actitudes, dominantes en un determinado aspecto.

³¹ Analizar la formación que se oferta a través de los agentes sociales y de la Administración, y, también la formación de demanda que solicitan las empresas a través del sistema de bonificaciones.

³² Nivel de estudios, experiencia profesional, si son desempleados u ocupados, edad, género, nacionalidad.

³³ Hacer una valoración y un análisis de los conocimientos y las capacidades que son considerados por la empresa como más importantes)

³⁴ Analizar la formación que se oferta a través de los agentes sociales y de la Administración, y, también la formación de demanda que solicitan las empresas a través del sistema de bonificaciones.

En este sentido está formado por integrantes que han abordado los temas propuestos desde distintos puntos de vista, con el objetivo de alcanzar un alto grado de consenso en cada uno de los aspectos tratados.

El número de expertos permitirá al grupo trabajar con rapidez y eficacia en todas las áreas de intervención. El número de expertos participantes seleccionado es el adecuado según establece la praxis sociológica en el desarrollo de esta técnica cualitativa de investigación.

Participantes:

- 3 Representantes legales de los trabajadores de empresas del sector de Hostelería.
- 1 responsable de formación sindical y coordinación de la formación continua en el ámbito sectorial.

Desarrollo grupo de discusión:

El grupo de discusión ha estado moderado por una persona, con experiencia en la dirección de estos grupos. Esta ha sido asistida por un auxiliar que se ha ocupado de la grabación magnetofónica del discurso producido por el grupo.

Se ha organizado una reunión de dos horas.

Criterios de selección grupo de discusión:

- Tener experiencia en el desarrollo de planes y programas de formación para el empleo en el ámbito de los Acuerdos Nacionales de Formación Continua.
- Participar en foros y ámbitos de decisión en temas relacionados con las cualificaciones profesionales y los certificados de profesionalidad.
- Haber desarrollado actividades de formación.
- Participar en la negociación del convenio colectivo del sector de Hostelería.

Contenido del grupo de discusión:

Se han planteado los siguientes contenidos que vienen a cubrir, y a reforzar al resto de las técnicas de recogida de información utilizadas, en la cobertura de los objetivos planteados en la investigación:

1.- ¿Existe un conocimiento por parte de ocupados y de desempleados de lo que es una cualificación, un certificado de profesionalidad o de una acreditación?

2.- ¿De qué manera se traduce la formación cualificada en el empleo?, ¿Y en el ámbito laboral?.

3.- Se entiende por competencia la *demostrada capacidad para utilizar conocimientos, destrezas y habilidades personales, sociales y metodológicas en situaciones de trabajo o estudio y en el desarrollo profesional y personal; en el Marco Europeo de Cualificaciones, la competencia se describe en términos de responsabilidad y autonomía. ¿Cómo se puede traducir la competencia en el ámbito de la formación y del empleo?.*

4.- Según el INFORME CONJUNTO DE SITUACION DE 2008 DEL CONSEJO Y DE LA COMISION SOBRE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE TRABAJO “EDUCACIÓN Y FORMACIÓN 2010” –“facilitar el aprendizaje permanente para fomentar el conocimiento, la creatividad y la innovación”.(2008/C 86/01). No se ha avanzado lo suficiente en “*la participación de los adultos en el aprendizaje permanente no lleva camino de alcanzar el punto de referencia de la UE. Se precisa un mayor esfuerzo para aumentar las capacidades de la población y lograr flexibilidad y seguridad en todo el mercado de trabajo.*

La baja participación en actividades de aprendizaje permanente de los trabajadores mayores y de las personas poco cualificadas es particularmente problemática cuando los índices de participación son ya bajos para el conjunto de la población. Por otra parte, entre los inmigrantes hay una concentración particular de personas poco cualificadas. Las tendencias demográficas y del mercado de trabajo darán lugar al aumento de la demanda de las personas muy cualificadas y a menos oportunidades para las poco cualificadas. Será necesario prestar atención a la formación de dichos grupos.”

Así como “*se debe seguir trabajando para mejorar la calidad y el atractivo de la EFP. Esta es una prioridad clave en el proceso de Copenhague.*

El mayor uso de los planteamientos basados en los resultados del aprendizaje de los programas de formación y en las cualificaciones está aumentando la importancia de la EFP en el mercado de trabajo. Otro punto a su favor es su renovado énfasis en las prácticas, en la colaboración entre escuelas y empresas y en el aprendizaje basado en el trabajo. Sin embargo, pueden notificarse pocos avances en cuanto a la previsión de las necesidades de capacidades y cualificaciones.”

En qué medida podemos trasladar este resultado a la realidad formativa asturiana – desde la perspectiva de la formación para el empleo en e sector de Hostelería-.

5.- Analizar los grupos de cotización y su relación con la cualificación profesional. La misma ocupación, según el tipo de empresa puede tener diferentes grupos de cotización correspondiendo unos con trabajador/a cualificado/a y otros con trabajador/a no cualificado/a

6. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.

6.1. ANÁLISIS ESTADÍSTICO.

6.1.1.- Categorización y codificación de la información.

Análisis de las variables que se recogen en el cuestionario dirigido a 96 trabajadores/as del Sector de Hostelería que han participado en acción de formación continua en la última convocatoria de contratos programa.

Variables

Nombre	Categoría
Edad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menos de 25 años. 2. Entre 26 y 30 años. 3. Entre 31 y 40 años. 4. Entre 41 y 50 años. 5. Entre 51 y 65 años. 6. Más de 65 años.
Nacionalidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Español/a 2. Rumano/a 3. Argentino/a 4. Dominicano/a 5. Cubano/a 6. Moldavo/a. 7. Alemán/a
Localidad de residencia.	<ol style="list-style-type: none"> 1. centro 2. oriente 3. occidente
Género	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mujer. 2. Hombre.
Localidad del centro de trabajo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Centro. 2. Oriente. 3. occidente
Tiempo libre al día	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menos de 1 hora. 2. De 1 a 3 horas. 3. Más de 3 horas.
Nivel de estudios	<ol style="list-style-type: none"> 1. No finalizó estudios básicos. 2. Estudios primarios 3. Graduado escolar. 4. ESO. 5. FPI. 6. FPII/Ciclo Grado Medio 7. FPII/Ciclo Grado Superior. 8. BUP/COU/Bachillerato. 9. Diplomatura Universitaria. 10. Licenciatura Universitaria. 11. Otros. Especificar

Variables

Nombre	Categoría
Finalización de estudios oficiales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menos de un año. 2. Entre 1 y 5 años. 3. Entre 6 y 10 años. 4. Entre 11 y 20 años 5. Más de 20 años 6. Cursando estudios en este momento.
Categoría profesional	<ol style="list-style-type: none"> 1. Directivo/a. 2. Mando intermedio. 3. Técnico/a. 4. Trabajador/a cualificado/a. 5. Trabajador/a no cualificado/a.
Área funcional	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dirección. 2. Administración. 3. Comercial. 4. Mantenimiento. 5. Producción.
Pertenencia a colectivos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Discapacitado/a. 2. Mayor de 45 años. 3. Inmigrante
Tipo de contrato	<ol style="list-style-type: none"> 1. A tiempo parcial. 2. Formativo. 3. De interinidad. 4. De obra o servicio determinado. 5. Eventual por circunstancias de la producción. 6. Indefinido ordinario. 7. Para el fomento de la contratación indefinida. 8. De relevo. 9. Para trabajadores minusválidos. 10. autónomo/a
Jornada laboral semanal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menos de 35 horas. 2. 35 horas. 3. De 36 a 45 horas. 4. Más de 45 horas
Satisfacción laboral	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sí. 2. No. 3. A veces. 4. NS/NC.
Factores relacionados con la satisfacción laboral	<ol style="list-style-type: none"> 1. Beneficios económicos. 2. Beneficios sociales. 3. Relaciones personales. 4. Posibilidad de promoción profesional.
Años trabajando en la empresa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menos de un año. 2. De 1 a 5 años. 3. De 6 a 15 años. 4. De 16 a 25 años. 5. Más de 25 años.
Empresas en las que ha trabajado	<ol style="list-style-type: none"> 1. En 1 empresa. 2. En 2 empresas. 3. En 3 empresas. 4. En más de 3 empresas.
Actividad de la empresa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Servicios de alojamiento 2. Hoteles y alojamientos turísticos 3. Alojamientos turísticos y otros alojamientos de corta estancia 4. Camping 5. Otros alojamientos

	6. Servicios de comidas y bebidas 7. Restaurantes y puestos de comida 8. Provisión de comidas preparadas para eventos y otros servicios de comidas 9. Otros servicios de comidas 10. Establecimientos de bebidas
Plantilla de la empresa	1. De 1 a 5 trabajadores. 2. De 6 a 9 trabajadores. 3. De 10 a 49 trabajadores. 4. De 50 a 99 trabajadores. 5. De 100 a 249 trabajadores. 6. De 250 a 499 trabajadores. 7. De 500 a 999 trabajadores. 8. De 1.000 a 4.999 trabajadores. 9. Más de 4.999 trabajadores.
Capacidades más valoradas por la empresa	1. Capacidades relacionadas con la gestión. 2. Capacidades relacionadas con estrategias de financiación. 3. Capacidades técnicas. 4. Capacidades para trabajar en equipo. 5. Capacidades comunicativas.
Pertenencia a Asociación u organización	1. Empresarial 2. Sindical 3. Profesional 4. Otras 5. No pertenece a ninguna.
Realización de formación en los últimos 4 años	1. Sí. 2. No
Canal de información	1. Internet. 2. Organización sindical. 3. Organización empresarial. 4. Amigos/as. 5. Familia. 6. Prensa. 7. Correo. 8. La empresa. 9. Tablón de anuncios. 10. Teléfono. 11. Otros. Señalar cuál

Variables

Nombre	Categoría
Entidad formadora	1. Sindicatos. 2. Organizaciones empresariales. 3. Asociación de su sector. 4. Otros. Especificar 5. NS/NC.
Área formativa	1. Idiomas. 2. Nuevas Tecnologías ³⁵ . 3. Gestión y administración ³⁶ . 4. Ventas. 5. Comercio y marketing. 6. Legislación y normativa. 7. Prevención de riesgos laborales. 8. Otras. Señala cuáles
Horas dedicadas a la formación	1. Menos de 20 horas. 2. Entre 20 y 50 horas. 3. Entre 50 y 100 horas. 4. Más de 100 horas.
Formación e incidencia en el desarrollo profesional	1. Bastante.

³⁵ Relacionadas con esta área estarían: Informática, Internet y correo electrónico, etc.

³⁶ Relacionadas con esta área estarían: Contabilidad, logística, administración, RRHH, calidad, gestión medioambiental, formación, etc.

	<ol style="list-style-type: none"> 2. Mucho. 3. Algo 4. Poco. 5. Nada.
Formación e incidencia en el desarrollo personal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bastante. 2. Mucho. 3. Algo 4. Poco. 5. Nada.
Formación e incidencia en la promoción profesional	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bastante. 2. Mucho. 3. Algo 4. Poco. 5. Nada.
Papel de la formación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Es importante para mi trabajo. 2. Es importante para mi formación como ciudadano/a. 3. Es una forma de cubrir mi tiempo libre. 4. No creo que desempeñe ningún papel. 5. Es importante para mi cualificación profesional. 6. NS/NC.
Previsión formativa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sí a corto plazo (menos de 6 meses). 2. Sí a medio plazo (entre 6 y 12 meses). 3. Sí a largo plazo (más de 12 meses). 4. No lo tiene previsto.
Barreras de acceso a la formación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de información. 2. Conciliación de la vida familiar y laboral. 3. No tiene tiempo. 4. No hay oferta adecuada a sus necesidades. 5. Necesidad de desplazamiento. 6. Económico. 7. Otros: especificar
Franja horaria de mayor disponibilidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. mañana. 2. Tarde 3. Tarde-noche 4. Fines de semana. 5. Cualquiera. 6. No tengo disponibilidad porque trabajo a turnos. 7. Otra. Señala cuál
Calendario formativo preferente	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cuatro días a la semana 2. Dos días a la semana 3. Tres días a la semana 4. Un día a la semana 5. Otras. Señala cuál
Modalidad formativa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Presencial 2. A distancia. 3. Mixta: a distancia con apoyo presencial 4. Teleformación a través de Internet 5. Teleformación, a través de Internet, más apoyo presencial

I PARTE.

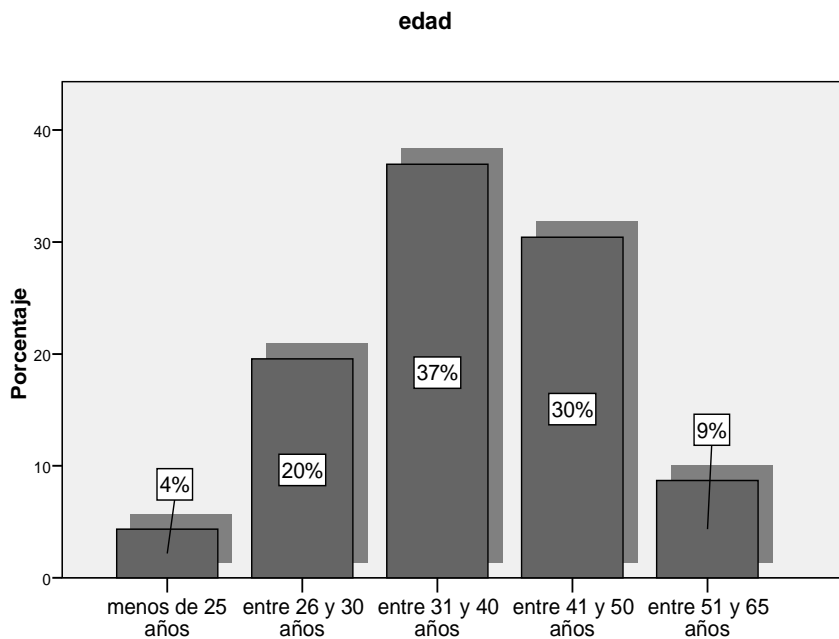
PARTE GENÉRICA.

BLOQUE 1: DATOS SOCIOLABORALES

EDAD.

Las edades de las personas encuestadas van desde menos de 25 años (4%) hasta entre

51 y 65 años (9%), aunque los grupos que se encuentran más representados son los que tienen entre 31 y 40 años (37%) y los que tienen entre 41 y 50 años (30%).



El tercer grupo sería el que tiene entre 26 y 30 años (20%).

NACIONALIDAD.

Por lo que se refiere a la nacionalidad de lo/as encuestados/as, según se puede observar en el cuadro, el 92,4% son de nacionalidad española.

Nacionalidad	Frecuencia	Porcentaje
Español/a	85	92,4
Rumano/a	2	2,2
Argentino/a	2	2,2
Dominicano/a	1	1,1
Cubano	1	1,1
Moldavo	1	1,1
Total	92	100,0

El resto de nacionalidades son: rumanos/as (2,2%), argentinos/as (2,2%), dominicanos/as (1%), cubanos/as (1%), moldavos/as (1%) y alemanes/as (1%).

GENERO.

De las 92 personas encuestadas el 87% son mujeres y el 13% son hombres.

Género	Frecuencia	Porcentaje
Mujer	80	87,0
Hombre	12	13,0
Total	92	100,0

LOCALIDAD DE RESIDENCIA.

El 92,4% de las personas encuestadas vive en la zona centro de Asturias, un 5,4% en el Oriente de Asturias y un 2,2% en el Occidente asturiano.

Localidad de residencia	Frecuencia	Porcentaje
Centro de Asturias	85	92,4
Oriente de Asturias	5	5,4
Occidente de Asturias	2	2,2
Total	92	100,0

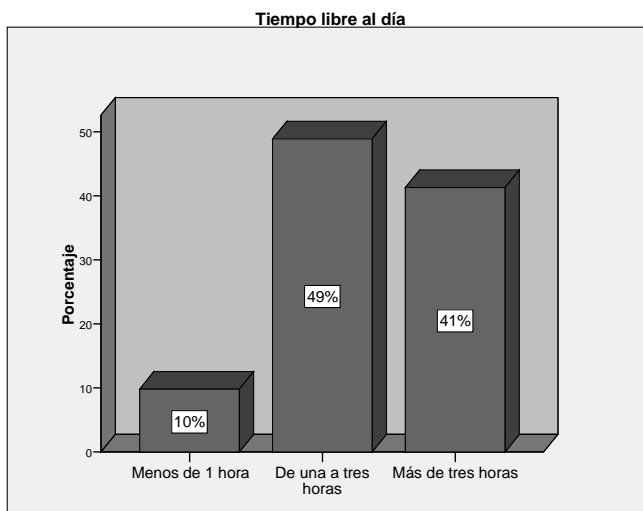
LOCALIDAD DEL CENTRO DE TRABAJO.

Los datos de la localidad del centro de trabajo de los encuestados coinciden con los datos de la localidad de residencia.

Localidad del centro de trabajo	Frecuencia	Porcentaje
Centro de Asturias	86	93,5
Oriente de Asturias	5	5,4
Occidente de Asturias	1	1,1
Total	92	100,0

El 93,5% de los encuestados tiene su centro de trabajo en la zona centro de Asturias, el 1% en el Occidente de Asturias y el 5,4% en el Oriente asturiano.

TIEMPO LIBRE AL DIA.



Por lo que se refiere al tiempo libre del que disponen las persona encuestadas, la mayor parte de ellas (49%) tienen entre una y tres horas libres al día y un 41% tiene más de tres horas libres al día.

Solamente un 10% de los encuestados tiene menos de una hora libre al día.

NIVEL DE ESTUDIOS.

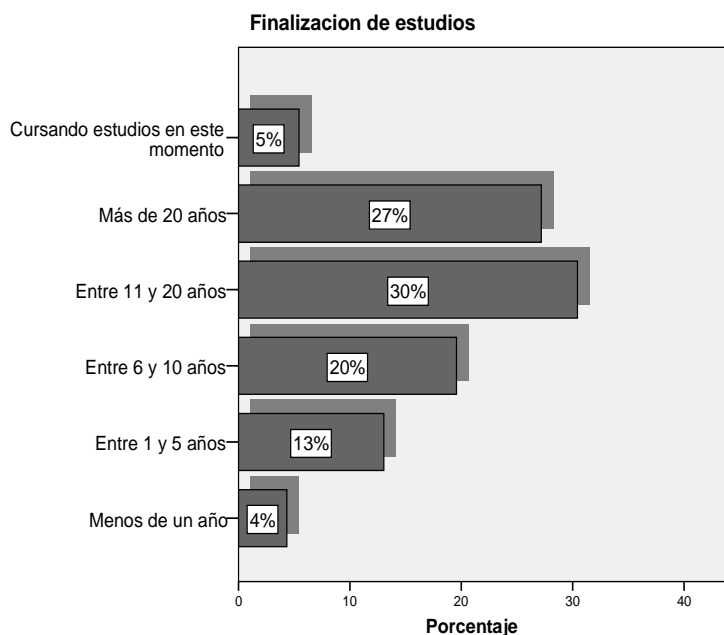
Nivel de estudios	Frecuencia	Porcentaje
Estudios Primarios	5	5,4
Graduado escolar	24	26,1
ESO	4	4,3
FPI	7	7,6
FPII/Ciclo Grado Medio	10	10,9
FPIII/Ciclo Grado Superior	4	4,3
BUP/COU/BACHILLERATO	25	27,2
Diplomatura Universitaria	11	12,0
Licenciatura Universitaria	2	2,2
Total	92	100,0

Existe un porcentaje similar de encuestados/as con estudios de graduado escolar (26%) que con estudios de Bachillerato (27%), siendo los dos grupos más representados.

Los encuestados con FP de grado medio suponen el 10,9% de las personas encuestadas, mientras que el 12% de los/as encuestados/as son diplomados/as universitarios/as, un 5,4% tiene estudios primarios y un 7,6% FPI.

Los/as universitarios/as (2,2%), los/as de FPIII (4,3%) y los/as que tienen estudios de ESO (4,3%) tienen los porcentajes más bajos de representación.

FINALIZACION ESTUDIOS.



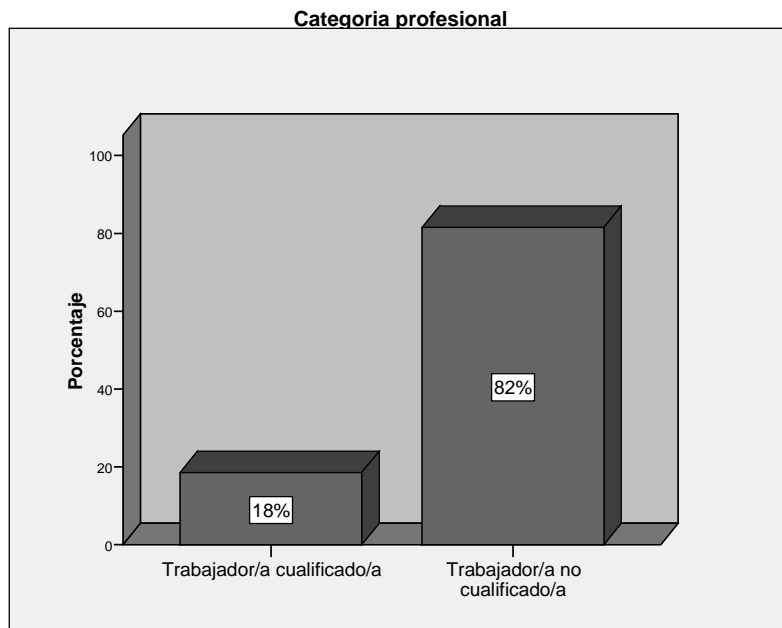
Por lo que se refiere a cuántos años hace que han finalizado sus estudios oficiales las personas encuestadas, el 27% lo ha hecho hace más de 20 años, y, un 30% entre hace 11 y 20 años, siendo el grupo más representativo.

Un 20% hace entre 6 y 10 años que terminó sus estudios oficiales y un 13% entre 1 y 5 años.

El 4% de las personas encuestadas hace menos de una no que terminó sus estudios oficiales y un 5% se encuentra cursándolos en el momento de realizarles la encuesta.

CATEGORÍA PROFESIONAL.

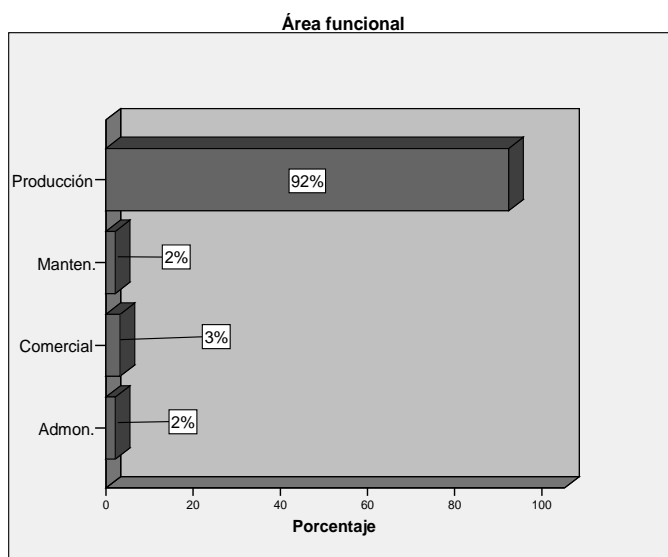
De entre las personas encuestadas, se encuentran representadas dos categorías profesionales: trabajador/a cualificado/a y trabajador/a no cualificado/a.



El grupo más representativo es el de trabajador/a no cualificado/a suponiendo el 82% del total de los/as encuestados/as.

Los/as trabajadores/as cualificados/as suponen el 18% de los/as encuestados/as.

AREA FUNCIONAL.



El 92% de las personas encuestadas desempeña su actividad laboral en el área de producción, siendo el grupo más representado.

El resto de las áreas funcionales analizadas se encuentra en el mismo porcentaje de representación: el área de administración (2%), el área comercial (3%) y el área de mantenimiento (2%).

PERTENENCIA A COLECTIVOS PRIORITARIOS.

Pertenencia a colectivos	Frecuencia	Porcentaje
Otros colectivos	67	72,8
Discapacitado/a	5	5,4
Mayor de 45 años	14	15,2
Inmigrante	6	6,5
Total	92	100,0

Según la Resolución de 29 de mayo de 2008, de la Consejería de Educación y Ciencia, por la que se convocan subvenciones públicas para la financiación de planes de formación para el empleo dirigidos prioritariamente a trabajadores/as ocupados/as mediante la suscripción de convenios en el ámbito territorial del Principado de Asturias para el ejercicio 2008, cofinanciados por el Fondo Social Europeo. En su apartado tercero punto 2. *“tendrán la consideración de colectivo prioritario para acceder a la formación para el empleo de acuerdo con el Programa Operativo Adaptabilidad y Empleo 2007ESO50PO001 y el RD 395/2007:*

- *Los trabajadores de pequeñas y medianas empresas (especialmente de menos de 50 trabajadores).*
- *Las mujeres.*
- *Las personas con discapacidad.*
- *Los mayores de 45 años.*
- *Los trabajadores de baja cualificación.*
- *Las personas afectadas y víctimas del terrorismo y de la violencia de género.”*

Como la mayor parte de los colectivos prioritarios que se señalan en la Resolución se analizan por separado en los distintos apartados del análisis estadístico, hemos querido desagregar en otro apartado los colectivos restantes, según dicha resolución, más el colectivo de inmigrantes, por ser un dato de utilidad dentro del sector de Hostelería.

La representación de estos colectivos entre las personas encuestadas, como se puede observar en el gráfico, es la siguiente: el 15,2% es mayor de 45 años, el 5,4% tiene discapacidad y el 6,2% son inmigrantes.

El ser participante en una acción formativa y pertenecer a uno de los colectivos prioritarios no es excluyente de pertenecer a otro.

TIPO DE CONTRATO.

El 44,6% de las personas encuestadas tiene contrato a tiempo parcial, siendo el grupo más representativo, seguido de aquellos / as que tiene un contrato indefinido (31,5%).

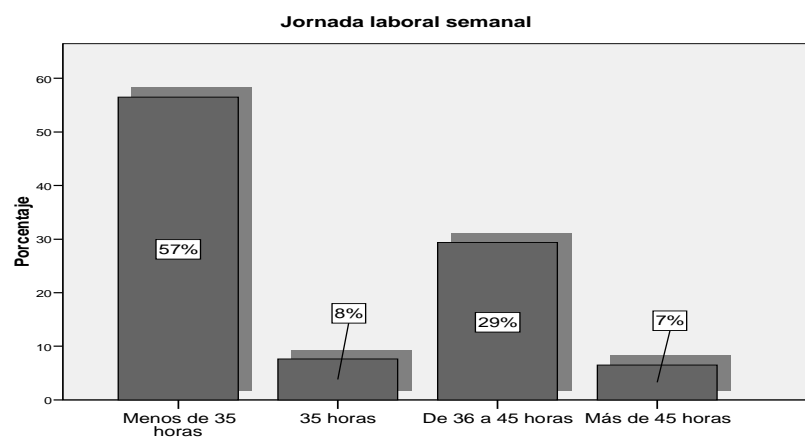
El contrato por “obra o servicio determinado” supone el 13% de las personas encuestadas y el 6,5% tiene “contrato eventual por circunstancias de la producción”.

Tipo de contrato	Frecuencia	Porcentaje
A tiempo parcial	41	44,6
Formativo	1	1,1
De interinidad	1	1,1
De obra o servicio determinado	12	13,0
Eventual por circunstancias de la producción	6	6,5
Indefinido ordinario	29	31,5
Para el fomento de la contratación indefinida	1	1,1
Para trabajadores minusválidos	1	1,1
Total	92	100,0

En contrato formativo (1%), el contrato de interinidad (1%), el contrato para el fomento de la contratación indefinida (1%) y el contrato para trabajadores minusválidos (1%) con los que recogen los porcentajes más bajos de representación, dentro las personas encuestadas.

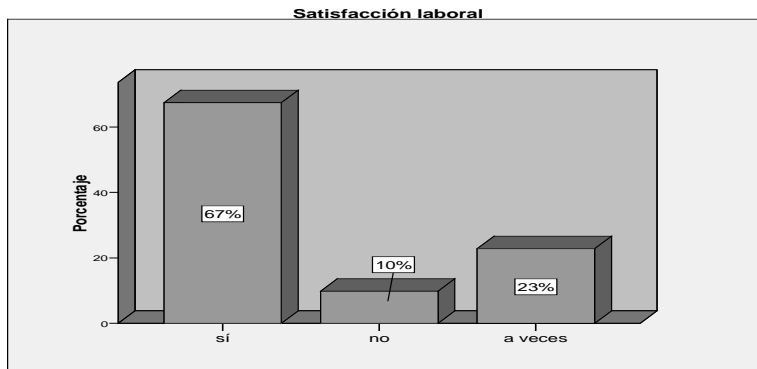
JORNADA LABORAL SEMANAL.

El 57% de las personas encuestadas tiene una jornada semanal de menos de 35 horas, solamente un 8% tiene una jornada de 35 horas, el 29% una jornada laboral semanal de 36 a 45 horas y el 7% de más de 45 horas.



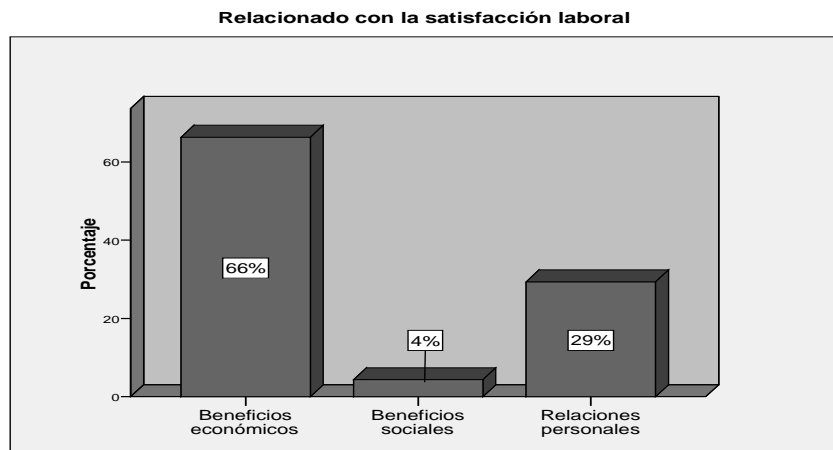
SATISFACCIÓN LABORAL.

De las 92 personas encuestadas, el 67% se encuentra satisfecho/a en su trabajo, el 23% a veces y solamente un 10% no se encuentra satisfecho/a en su trabajo.



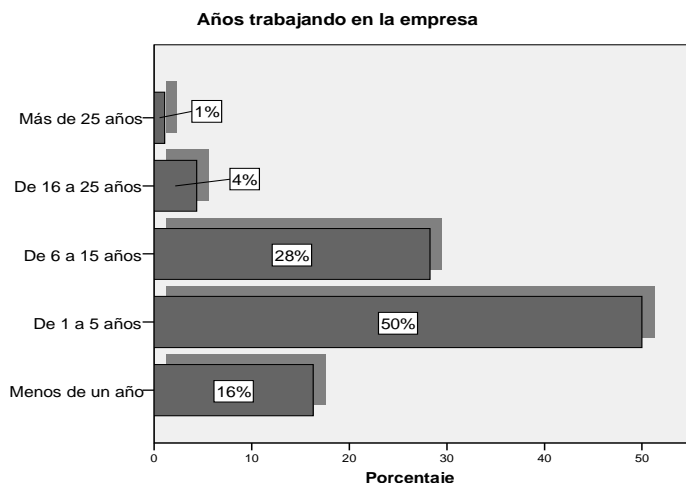
RELACIONADO CON LA SATISFACCIÓN LABORAL.

El 66% de las personas encuestas relacionan su satisfacción en el trabajo con los beneficios económicos, el 29% con las relaciones personales y el 4% con los beneficios sociales.



AÑOS TRABAJANDO EN LA EMPRESA.

El 50% de las personas encuestas lleva trabajando en su empresa de 1 a 5 años, el 28% de 6 a 15 años.

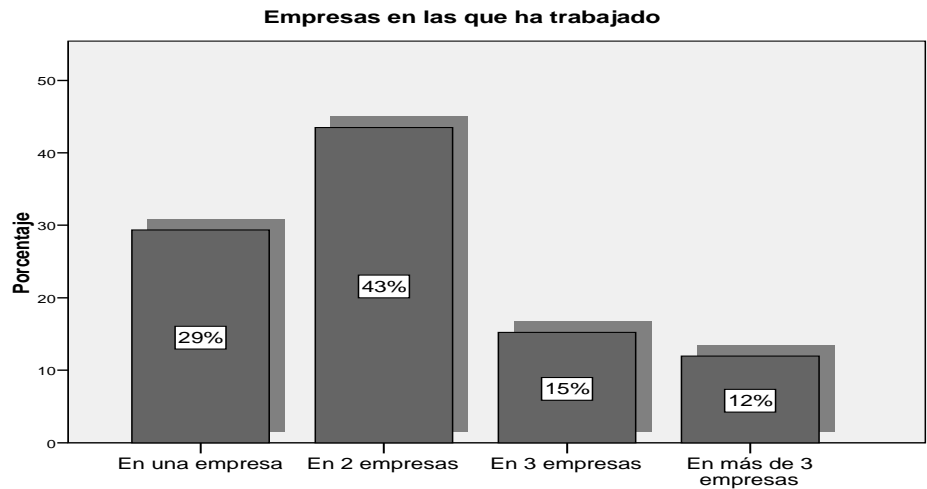


Un 16% de los/as encuestados/as lleva menos de un año trabajando en su empresa.

Y los porcentajes más bajos de representatividad los encontramos en los/as encuestados/as que llevan trabajando de 16 a 25 años (6%) o más de 25 años (1%) en la empresa.

EMPRESAS EN LAS QUE HA TRABAJADO.

Cuando se pregunta a los/as encuestados/as las empresas en las que ha trabajado el 43% responde que en dos empresas, el 29% que en una empresa, el 15% que en tres empresas y el 12% que en más de tres empresas.



SECTORES DE ACTIVIDAD EN LOS QUE HA TRABAJADO.

Una de las preguntas que se les ha hecho a las personas encuestadas es: *¿en cuántos sectores de actividad ha trabajado?*. El 38% de los encuestados ha trabajado en

Sector de actividad de las empresas	Frecuencia	Porcentaje
Sanidad	3	3,3
Espectáculo	1	1,1
Comercio	14	15,2
Limpieza	5	5,4
estética y peluquería	2	2,2
Oficinas despachos	3	3,3
Transporte	1	1,1
Inmobiliario	1	1,1
Metal	1	1,1
Educación	2	2,2
Construcción	2	2,2
Ha trabajado en empresas del mismo sector de actividad	57	62,0
Total	92	100,0

empresas de diferentes sectores de actividad. El 62% de los/as encuestados/as ha trabajado en empresas del mismo sector de actividad.

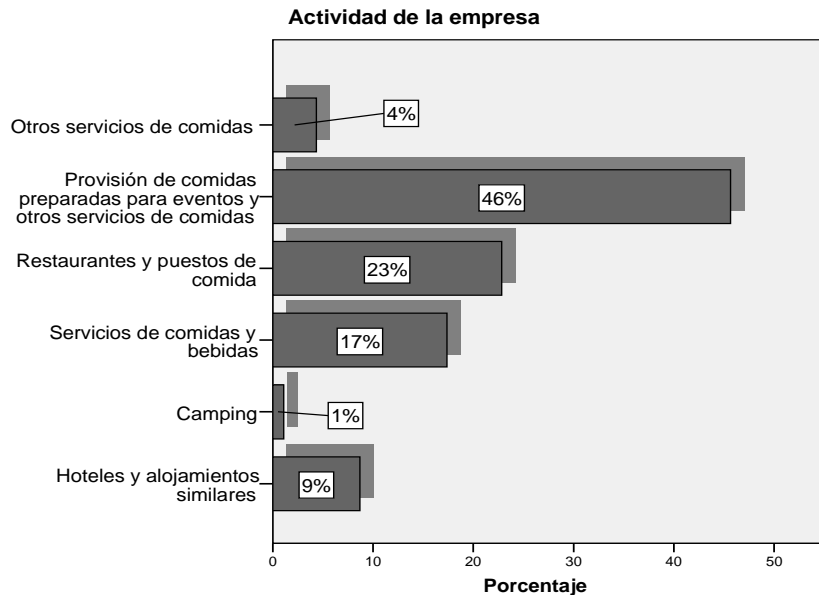
Dentro de los 11 sectores señalados por los/as encuestados/as, es el sector de actividades relacionadas con el *comercio* el que recoge el mayor porcentaje de representación (15,2%).

Las otras actividades en las que han trabajado están relacionadas con la limpieza (5,4%), oficinas y despachos (3,3%), sanidad (3,3%), estética y peluquería (2,2%), educación (2,2%), Construcción (2,2%), espectáculo (1%), transporte (1%), inmobiliario (1%) y metal (1%).

BLOQUE 2: DATOS DE LA EMPRESA

ACTIVIDAD DE LA EMPRESA.

Otra de las cuestiones que se les ha preguntado, a las 92 personas encuestadas, es la *actividad de su empresa* y el 46% de los/as encuestados/as trabajan en empresas cuya actividad es la “*provisión de comidas preparadas para eventos y otros servicios de comidas*”.



Los otros dos grupos más representativos entre los/as encuestados/as son los de las empresas cuya actividad está relacionada con “*restaurantes y puestos de comidas*” (23%) y con actividades de “*servicios de comidas y bebidas*” (17%).

Un 9% trabaja en empresas cuya actividad son los “*hoteles y alojamientos similares*”, un 4% en “*otros servicios de comidas*” y un 1% en “*camping*”.

PLANTILLA DE LA EMPRESA.

El 35,9% de los encuestados trabaja en empresas de 6 a 9 trabajadores, seguidos de aquellos que trabajan en empresas de 1 a 5 trabajadores (32,6%). Siendo estos dos grupos los más representativos.

Un 29,3% trabaja en empresas que tienen de 10 a 49 trabajadores en plantilla y solamente un 2% en empresas de 250 a 499 trabajadores en plantilla.

Así pues, podemos decir que si atendemos a la plantilla el 97,8% de los/as encuestados/as son

plantilla de la empresa	Frecuencia	Porcentaje
De 1 a 5 trabajadores	30	32,6
De 6 a 9 trabajadores	33	35,9
De 10 a 49 trabajadores	27	29,3
De 250 a 499 trabajadores	2	2,2
Total	92	100,0

trabajadores de la Pequeña y Mediana Empresa (PYME) y por lo tanto serían colectivos prioritarios dentro de la formación para el empleo, como

se recoge en el apartado tercero 2. “*se entiende por pequeña y medianas empresas (PYMES) que ocupen a menos de 250 personas, cuyo volumen de negocio anual no exceda de 50 millones de euros o cuyo balance general anual no exceda de 43 millones*”

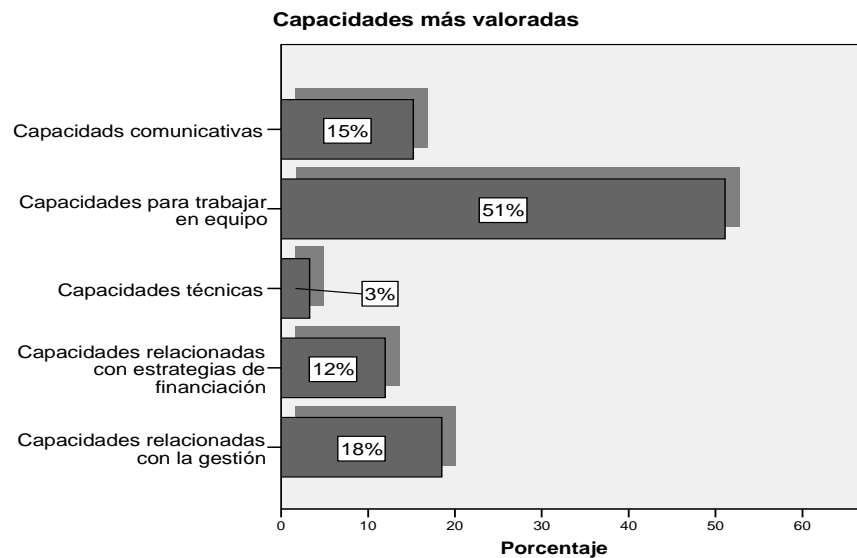
de euros y que cumplan el criterio de independencia, teniendo en cuenta la definición contenida en la Recomendación de la Comisión de 6 de mayo de 2003 sobre la definición de microempresas, pequeñas y medianas empresas o según la definición que en cada momento se establezca por la Comunidad Europea. Se considerarán empresas independientes aquellas en las que el 25% ó más de su capital o de sus derechos de voto no pertenezcan a otra empresa, o conjuntamente a varias empresas que no respondan a la definición de PYME”.

CAPACIDADES MAS VALORADAS POR LA EMPRESA.

Según las personas encuestadas, las capacidades que más valora su empresa con las relacionadas con el *trabajo en equipo* (51%), seguidas de las *capacidades relacionadas con la gestión* (18%).

El 15% opina lo que más valora la empresa son *las capacidades comunicativas*, seguidas por las *capacidades relacionadas con estrategias de financiación*, que según el 12% es lo que más valora la empresa.

Y solamente un 3% de los/as encuestados/as opina que lo que más valora su empresa son las *capacidades técnicas*.



BLOQUE 3: DATOS FORMATIVOS

CURSOS RECIBIDOS EN LOS ÚLTIMOS CUATRO AÑOS.

El 57,6% de las personas encuestadas solamente ha realizado *un curso* de formación en los últimos cuatro años, siendo el grupo más representativo con gran diferencia sobre el resto.

Un 20,7% ha recibido *dos cursos*, un 8,7% *tres cursos*, en los últimos cuatro años y un 6,5% *cuatro cursos*.

Cursos en los últimos 4 años	Frecuencia	Porcentaje
1	53	57,6
2	19	20,7
3	8	8,7
4	6	6,5
5	1	1,1
6	1	1,1
10	1	1,1
ningún curso	3	3,3
Total	92	100,0

Los porcentajes más bajos de representatividad los encontramos a partir de los *cinco cursos* (1%). Teniendo los mismos porcentajes que el anterior, los que han realizado *seis cursos* (1%) y *diez cursos* (1%).

Por último señalar, que un 3,3% no ha recibido formación en los últimos 4 años.

CANAL DE INFORMACIÓN DE LOS CURSOS QUE SE OFERTAN.

De las 92 personas encuestadas un 64% se informa de la formación ofertada a través de su empresa, siendo el grupo más representativo.

Un 12% recibe información de los cursos a través de *organizaciones empresariales* y un 9,8% a través del *tablón de anuncios*.

Canal de información de los cursos	Frecuencia	Porcentaje
Internet	2	2,2
Organización sindical	6	6,5
Organización empresarial	11	12,0
Amigos / as	2	2,2
Familia	1	1,1
Prensa	2	2,2
La empresa	59	64,1
Tablón de anuncios	9	9,8
Total	92	100,0

Otros canales de información que utilizan los encuestados son: *las organizaciones sindicales* (6,5%), *los/as amigos/as* (2,2%), *la prensa* (2,2%), *Internet* (2,2%) y *la familia* (1%).

ENTIDADES IMPARTIDAS DE FORMACIÓN.

Como entidades impartidas de formación, esta es la frecuencia con la que se han formado las personas encuestadas en las entidades que de les ha dado como opción: 82 veces a través de organizaciones sindicales, siendo el grupo más representativo.

Diez veces a través de asociaciones del sector, seis veces a través de organizaciones empresariales.

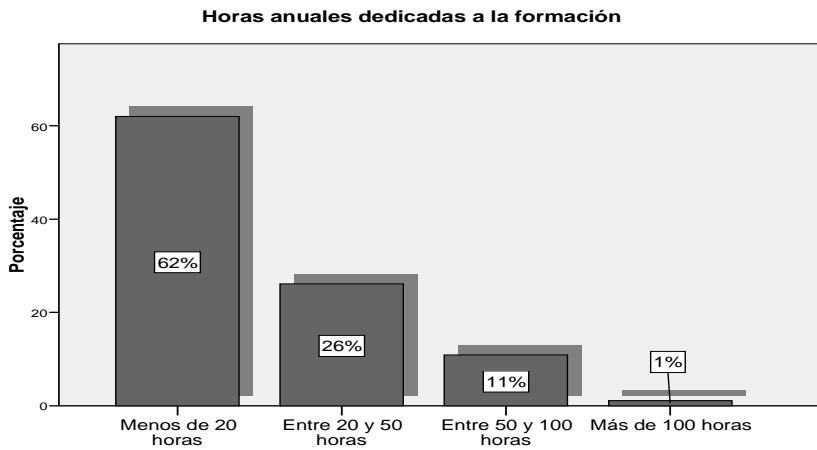
Entidad con la que has realizado la formación	Frecuencia
Sindicatos	82
Organizaciones empresariales	6
Asociaciones del sector	10

Otras entidades	Frecuencia
Academias	6
Universidad	2
Cruz Roja	1
INEM	5

Además de estas entidades, también se forman a través de academias (6 veces), el INEM (5 veces), la Universidad (2 veces) y Cruz Roja (1 vez).

HORAS DEDICADAS A LA FORMACIÓN AL AÑO.

En general, las personas encuestadas dedican *menos de 20 horas al año* para formarse (62%).



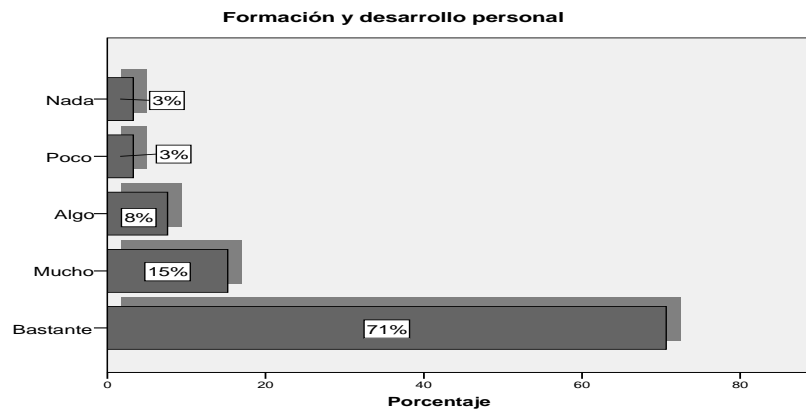
Un 26% señala que le dedica a al formación *entre 20 y 50 horas al año* y un 11%, *entre 50 y 100 horas al año*.

Solamente un 1% dedica *más de 100 horas anuales* a la formación.

RELACION ENTRE LA FORMACION Y EL DESARROLLO PERSONAL.

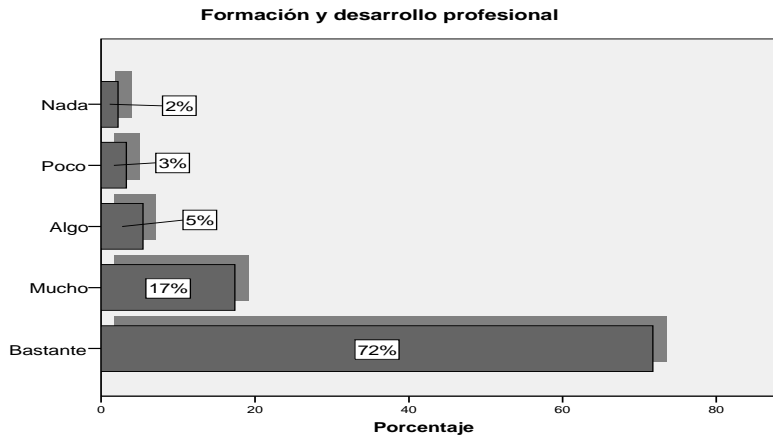
Podemos observar en el gráfico que para el 71% de las personas encuestadas la relación entre la formación y el desarrollo personal es *bastante*, con lo cual consideran muy importante la formación para su desarrollo como personas.

Un 15% considera tiene *mucha relación*, un 8% que *algo de relación* , un 3% que *poco* y otro 3% que *nada de relación*.



FORMACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL.

Cuando a las personas encuestadas se les pregunta por la *relación entre la formación y el desarrollo profesional*, observamos en el gráfico de este apartado, que los porcentajes de repuesta son similares al apartado anterior ya que un 72% considera que tienen



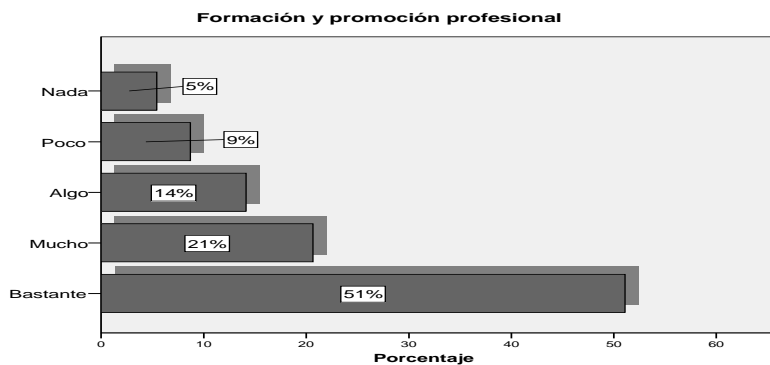
bastante relación la formación y el desarrollo profesional, un 17% que mucha relación, un 5% que *algo*.

Y al igual que sucedía con el desarrollo personal, solamente un

2% opina que no tienen *nada de relación* la formación con el desarrollo profesional y un 3% que *poco*.

FORMACIÓN Y PROMOCION PROFESIONAL.

Si pasamos a analizar ahora la relación entre la *formación y la promoción profesional*, vemos que los porcentajes varían respecto a los apartados anteriores. Así encontramos, como se puede observar en el gráfico de este apartado, que el 51% opina que tiene



bastante relación la formación y la promoción profesional, un 21% opina que tienen *mucho* que ver, un 14% que *algo*, un 9% que *poco* y un 5%

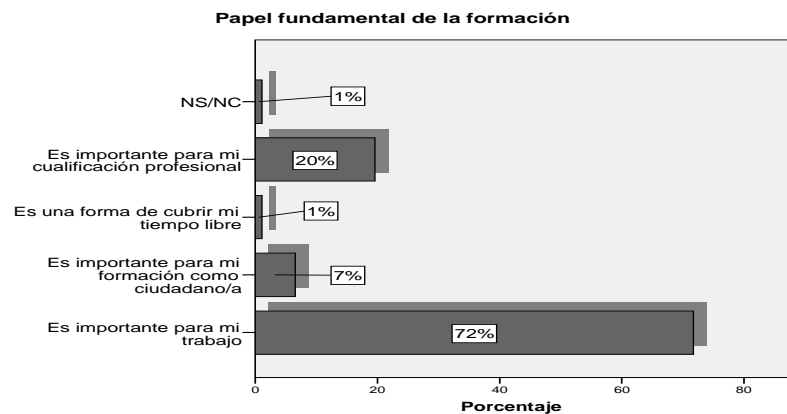
que no tiene *nada* que ver la formación con la promoción profesional.

PAPEL FUNDAMENTAL DE LA FORMACIÓN.

El 72% de las personas encuestadas opina que la formación *es importante para su trabajo* y un 20% que *es importante para su cualificación profesional*

Un 7% de los/as encuestados/as opina que es *importante para su formación como ciudadano/a*.

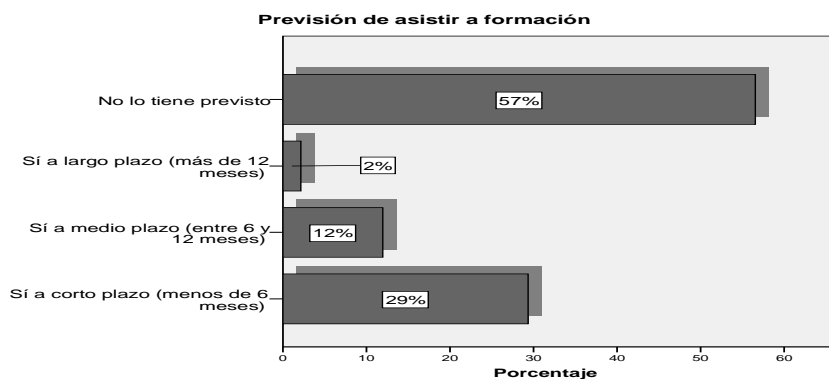
Un 1% *no sabría decir cuál es el papel fundamental de la formación* y solamente un 1% ve la formación como *una forma de cubrir su tiempo libre*.



PREVISIÓN DE ASISTIR A FORMACIÓN.

El 57% de las personas encuestadas no tiene previsto asistir a formación, siendo el grupo más representativo.

Un 29% tiene previsto asistir a algún curso a corto plazo (menos de seis meses), un 10% a medio plazo (entre 6 y 12 meses) y un 3% a largo plazo (más de 12 meses).



Podemos concluir con que un 43% sí tiene previsto hacer formación frente al 57% que no lo tiene previsto.

PRINCIPALES DIFICULTADES PARA ASISTIR A FORMACIÓN.

La principal dificultad señalada por las personas encuestadas es la *falta de tiempo* (54,3%) para asistir a formación, es el grupo más representativo y con mayor diferencia sobre el resto de las dificultades analizadas.

Otro dato significativo es que un 3% opina que no tienen *ninguna dificultad para asistir a formación*, siendo el grupo menos representativo.

Principal problema para asistir a formación	Frecuencia	Porcentaje
Ninguno	3	3,3
Falta de información	11	12,0
Conciliación de la vida familiar y laboral	14	15,2
No tengo tiempo	50	54,3
No hay oferta adecuada a mis necesidades	8	8,7
Necesidad de desplazamiento	4	4,3
Económico	2	2,2
Total	92	100,0

En las demás opciones los grupos quedan representados de la siguiente manera: un 12% opina que su principal dificultad para asistir a formación es la *falta de información*,

mientras que para el 15,2% es la *dificultad para conciliar vida familiar y laboral*, el 8,7% señala que *la formación ofertada no cubre sus necesidades*, el 4,3% ve la principal dificultad en la *necesidad de desplazarse* y un 2,2% ve *dificultades de tipo económico*.

PRINCIPAL DIFICULTAD DE LA FORMACIÓN OFERTADA.

Además de la dificultad que podría ofrecer la participación en formación, nos interesaba conocer la opinión de los encuestados sobre la formación ofertada³⁷.

Y la principal dificultad es la *incompatibilidad de horarios* (34,8%), seguida de la *falta de disponibilidad fuera del horario laboral* (29,3%).

principal dificultad de la formación ofertada	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna	2	2,2
Incompatibilidad de horarios	32	34,8
Falta de disponibilidad fuera del horario laboral	27	29,3
Falta de formación inicial necesaria	19	20,7
No hay cursos específicos para el sector	6	6,5
Necesidad de desplazamiento	4	4,3
Coste económico	2	2,2
Total	92	100,0

Un 20,7% considera que la mayor dificultad de la formación ofertada es la *falta de formación inicial necesaria*.

Las demás opciones planteadas quedarían reflejadas en los

siguientes porcentajes: para un 4,3% la principal dificultad de la formación ofertada es la *necesidad de desplazamiento*, para un 6,5% el que *no haya cursos específicos para el sector*, para un 2,2% el *coste económico*.

Y para un 2,2% no ve *ninguna dificultad* en la formación ofertada.

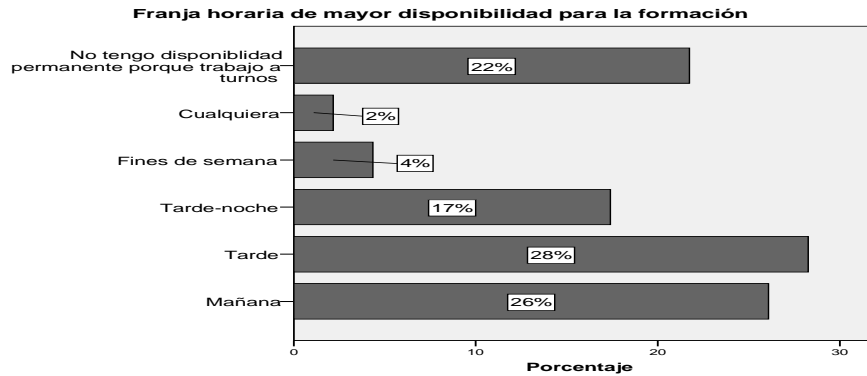
³⁷ Entendemos por formación de oferta aquella que “comprende los planes de formación dirigidos prioritariamente a trabajadores ocupados y las acciones formativas dirigidas prioritariamente a trabajadores desempleados con el fin de ofrecerles una formación que les capacite para el desempeño cualificado de las profesiones y el acceso al empleo” art.4.c).RD 395/2007 de 23 de marzo.

FRANJA HORARIA DE MAYOR DISPONIBILIDAD PARA LA FORMACIÓN.

Para el 28% de los/as encuestados/as la franja horaria de mayor disponibilidad sería la *tarde* y para un 26% la *mañana*.

Un 17% le vendría mejor la franja de *tarde-noche* y a 4% los *fines de semana*.

Solamente un 2% tiene *disponibilidad en cualquier horario*.

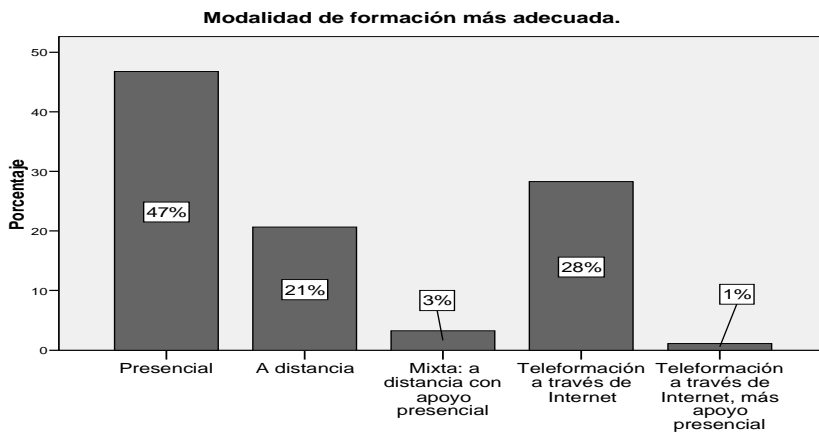


Y como dato significativo señalar que un 22% tiene *serías dificultades para asistir a formación porque trabaja a turnos*.

MODALIDAD DE FORMACIÓN MAS ADECUADA.

Según podemos observar en el gráfico del apartado es la *modalidad presencial* la que se lleva los porcentajes más altos de respuesta con un 47%.

Pero si tenemos en cuenta que el resto de modalidades son *semipresenciales* o a

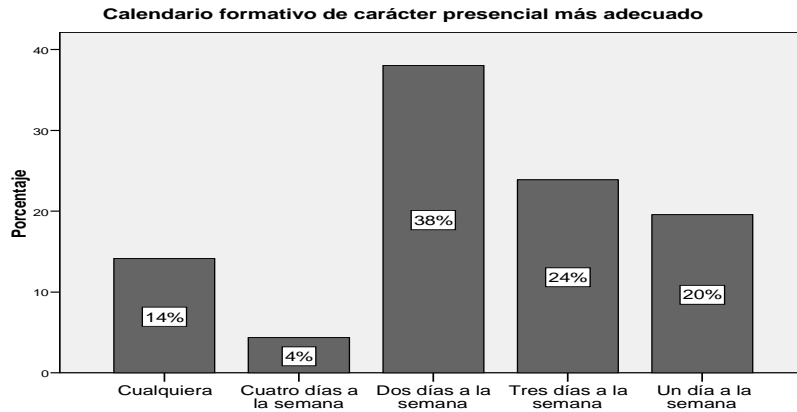


distancia, comprobamos que su suma supone la mayoría de las respuestas (53%), distribuyéndose de la siguiente manera: la formación *a distancia* es considerada la más adecuada por el 21% de las personas encuestadas, mientras

que el 28% considera que es la *Teleformación a través de Internet*. Los porcentajes más bajos los encontramos en aquellos / as que prefieren *la formación mixta* (3%) y los que prefieren la *teleformación, a través de Internet, pero con más apoyo presencial* (1%).

CALENDARIO FORMATIVO DE CARÁCTER PRESENCIAL MÁS ADECUADO.

Puesto que ha habido un 47% que ha preferido como modalidad de formación la de tipo presencial, hemos querido preguntar a nuestros / as encuestados / as dentro de la



formación presencial qué calendario consideran más adecuado a sus necesidades.

Las respuestas han sido las siguientes: el 38%, siendo el grupo más representativo, consideran adecuada la formación presencial si son *dos días a la semana de curso*; en porcentajes similares se encuentran los que prefieren *un día a la semana* (20%) y *tres días a la semana* (24%); solamente a un 4% le viene bien la formación que dura *cuatro días a la semana* y a un 14% le vendría bien *cualquier calendario*.

Las respuestas han sido las siguientes: el 38%, siendo el grupo más representativo, consideran adecuada la formación

AREAS EN LAS QUE HAS RECIBIDO FORMACIÓN.

Se les ha preguntado a las 92 personas encuestadas por aquellas áreas en las que han recibido formación, pudiendo señalar más de una opción.

AREAS	PARTICIPANTES
Seguridad alimentaria: manipulación y control	74
Prevención de riesgos laborales	30
Hostelería-recepción	21
Gestión y administración	7
Nuevas tecnologías	6
Sanidad	6
Comercio y marketing	3
Educación	3
Metal	3
Legislación y normativa	2
Atención en pisos	1
Carpintería	1
Idiomas	1

El área en el que han recibido más formación es la de *Seguridad alimentaria*, seguida del de *Prevención de riesgos laborales* y en tercer lugar del de *Hostelería-recepción*. Estas tres áreas pueden considerarse las más demandadas por las personas encuestadas.

En el resto de áreas, aunque existe participación no es tan significativa como en las anteriores.

CURSOS MÁS NECESARIOS PARA AMPLIAR LA OFERTA FORMATIVA.

Otra de las preguntas que se les ha formulado a las personas encuestadas es qué tipo de cursos añadirían a la oferta formativa para ampliarla y ha señalado los que figuran en el cuadro que sigue:

 cursos más necesarios
Primeros auxilios
Atención al cliente
Aux.administrativo
Carnicería
Hostelería
Ebanistería
Educación
Informática
Nominas y seguridad social
Prevención
Riesgos laborales
Sanitarios
Soldadura

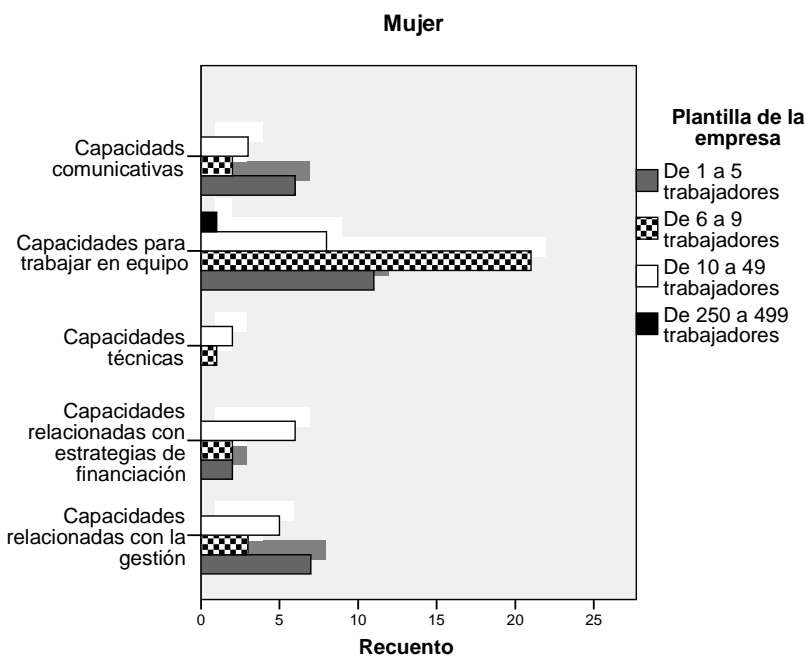
PARTE RELACIONAL.

RELACION ENTRE LAS CAPACIDADES MAS VALORADAS POR LA EMPRESA Y EL ESTRATO DE ASALARIADOS, SEGÚN GENERO.

En el caso de las mujeres encuestadas si analizamos las capacidades según la plantilla de las empresas llegamos a las siguientes conclusiones:

Un 18,8% considera que las *capacidades de gestión* son las más valoradas por la empresa y este porcentaje se distribuye de la siguiente manera en función del número de plantilla: consideran la capacidad que más valora la empresa, las trabajadoras de empresas de 1 a 5 trabajadores/as en plantilla (46,7%), seguidas de las que trabajan en empresas de 10 a 49 trabajadores/as (33,3%). Las mujeres que trabajan en empresas de

6 a 9 trabajadores consideran que es una de las capacidades más valoradas en un 20%.



Un 12,5% considera que las capacidades que más valora la empresa son aquellas *relacionadas con las estrategias de financiación*. Si analizamos esta variable en función de la plantilla de la empresa, observamos lo siguiente: las trabajadoras que opinan que esta capacidad

es la más valorada son aquellas que trabajan en empresas que tiene entre 10 y 49 trabajadores/as. Mientras que en los mismos porcentajes valoran esta capacidad las que trabajan en empresas con una plantilla entre 1 y 5 trabajadores/as y en empresas de 6 a 9 trabajadores/as en plantilla.

Las *capacidades técnicas*, han sido valoradas como las más importantes para las empresas por el 3,8% de las mujeres encuestadas, quedando de la siguiente manera según el número de plantilla: son las mujeres que trabajan en empresas de entre 10 y 49

trabajadores/as las que valoran más esta capacidad (66,7%), seguidas de aquellas que trabajan en empresas de entre 6 y 9 trabajadores/as. Las mujeres que trabajan en empresas de 1 a 5 trabajadores/as no han valorado esta capacidad.

La capacidad para trabajar en equipo, ha sido valorada como las más importantes por el 51,3% de las mujeres encuestadas, quedando de la siguiente manera según la plantilla de la empresa: el 51,2% de las trabajadoras encuestadas que han valorado esta capacidad trabaja en empresas de 6 a 9 trabajadores/as, seguidas de las que trabajan en empresas de 1 a 5 trabajadores/as que suponen el 26,8% dentro del grupo que ha valorado la capacidad de trabajar en equipo. Un 19,5% trabaja en empresas de 10 a 49 trabajadores/as y, por primera y única vez, tiene valoración entre las mujeres que trabajan en empresas de 259 a 499 trabajadores/as (2,4%).

Finalmente *la capacidad comunicativa* la han valorado como la más importante el 13,8% de las mujeres encuestadas, quedando de la siguiente manera según el número de plantilla: el 54,5% de las mujeres que han valorado esta capacidad trabaja en empresas de 1 a 5 trabajadores/as, seguidas de las que trabajan en empresas con una plantilla entre 10 y 49 trabajadores/as. El 18,2% de las que han valorado esta capacidad trabaja en empresas de 6 a 9 trabajadores/as.

Para concluir, señalar que el 32,5% de las mujeres encuestadas trabajan en empresas con una plantilla entre 1 y 5 trabajadores/as, el 36,3% trabaja en empresas con una plantilla entre 6 y 9 trabajadores/as, el 30% en empresas que tienen una plantilla entre 10 y 49 trabajadores/as y solamente un 1,3% trabaja en empresas que tienen entre 250 y 499 trabajadores/as.

La capacidad que, según las trabajadoras encuestadas, más valora la empresa es la de *trabajar en equipo* y la que menos: *las capacidades técnicas*.

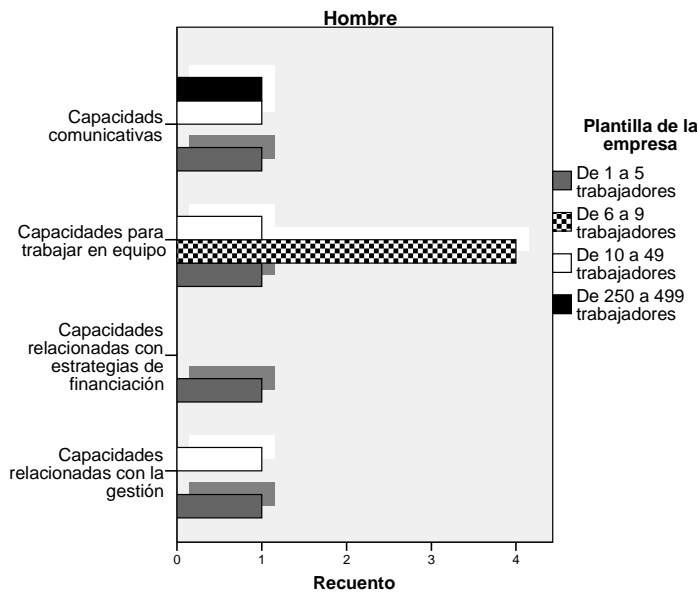
Si pasamos ahora a analizar las *capacidades más valoradas por la empresa* según los *hombres* encuestados, llegamos a las siguientes conclusiones:

Aquellas *capacidades relacionadas con la gestión* son valoradas como las más importantes por el 16,7% de los trabajadores encuestados, quedando de la siguiente manera según el estrato de asalariados: el 50% de los hombres que valoran esta capacidad trabaja en empresas de entre 1 y 5 trabajadores/as, el 50% restante de los

hombres que valora esta capacidad se encuentra trabajando en empresas que tienen una plantilla entre 10 y 49 trabajadores/as.

Las capacidades relacionadas con las estrategias de financiación son valoradas como las más importantes por el 8,3% de los hombres encuestados y todos trabajan en empresas de entre 1 y 5 trabajadores (100%).

Las capacidades relacionadas con el trabajo en equipo, son valoradas como las más importantes por el 50% de los hombres encuestados,



importantes por el 50% de los hombres encuestados, quedando de la siguiente manera, según el estrato de asalariados: el 66,7% de los trabajadores que ven esta opción como la que más valora la empresa trabajan en empresas que tienen entre 6 y 9 trabajadores/as en plantilla, en el mismo porcentaje se encuentran valoradas por aquellos

hombres que pertenecen a empresas con una plantilla entre 1 y 5 trabajadores (16,7%) y entre 10 y 49 trabajadores (16,7%).

Las capacidades comunicativas son valoradas como las más importantes para la empresa por el 25% de los hombres encuestados, y coincidiendo los porcentajes entre aquellos que trabajan en empresas con un estrato de asalariados entre 1 y 5 trabajadores/as (33%), entre 10 y 49 trabajadores/as (33%) y entre 250 y 499 trabajadores/as (33%).

Los trabajadores encuestados pertenecen el 33% a empresas de entre 1 y 5 trabajadores/as, el 33% a empresas entre 6 y 9 trabajadores/as, el 35% a empresas entre 10 y 59 trabajadores/as y el 8,3% a empresas de entre 250 y 499 trabajadores/as

La capacidad que opinan los hombres es más valorada por la empresa es la de *trabajar en equipo* y la menos valorada, la capacidad relacionada con *estrategias de financiación*.

RELACION ENTRE LA PREVISIÓN DE ASISTIR A FORMACIÓN Y EL PAPEL DE LA FORMACIÓN, SEGÚN GENERO.

Si analizamos el papel fundamental que dan nuestros/as encuestados/as a la formación y su previsión de asistir a formación, llegamos a las siguientes conclusiones en función del género de las personas encuestadas:

Pasemos a analizar en primer lugar a las mujeres encuestadas.

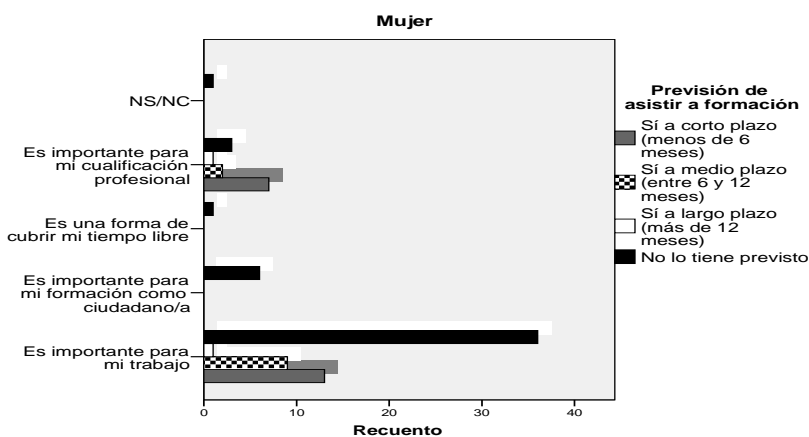
Un 73,8% de las trabajadoras encuestadas consideran que *la formación es importante para su trabajo*. De estas un 61% no tiene previsto asistir a formación, un 22% a corto plazo (menos de 6 meses), un 15,3% sí a medio plazo (entre 6 y 12 meses) y solamente un 1,7% sí a largo plazo (más de 12 meses).

Un 7,5% considera que la formación es *importante para su formación como ciudadana*. Dentro de este grupo de trabajadoras ninguna tiene previsto asistir a formación.

El 1,3% de las mujeres encuestadas considera que la formación es *una forma de cubrir el tiempo libre*, pero ninguna de ellas tiene previsto formarse.

Un 16,3% de las encuestadas opina que el *papel fundamental de la formación es la cualificación profesional*. Dentro de este grupo, el 53,8% tiene previsto formarse a corto plazo (menos de 6 meses), el 23% no tiene previsto formarse, un 15,4% tiene previsto formarse a medio plazo (entre 6 y 12 meses) y un 7,7% a largo plazo (más de 12 meses).

Solamente un 1,3% no sabría definir el papel fundamental de la formación pero tampoco tiene previsto formarse.



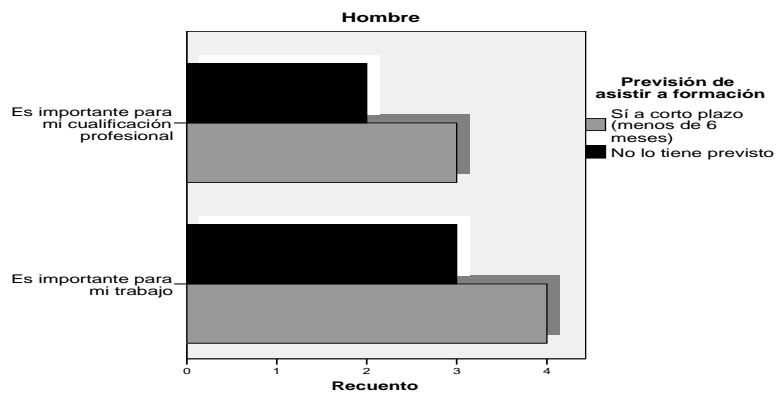
Así pues, podemos concluir que en el caso de las mujeres encuestadas un 25% tiene previsto formarse a corto plazo, un 13,8% a medio plazo, un 2,5% a largo plazo y un 58,8% no tiene previsto formarse.

El papel fundamental de la formación para la mayoría de las trabajadoras encuestadas es *importante para su trabajo* y para una *minoría una forma de cubrir el tiempo libre*.

En el caso de los hombres el 58,3% de los encuestados opina que *la formación es importante para su trabajo*. De este grupo el 57% tiene previsto formarse a corto plazo (menos de 6 meses) y el 43% no tiene previsto formarse.

El 41,7% de los encuestados opina que la formación *es importante para su cualificación profesional*, y, de éstos, el 60% tiene previsto formarse a corto plazo (menos de 6 meses) y el 40% no tiene previsto formarse.

Así pues podemos concluir que para los hombres encuestados la formación se considera fundamental o bien para la cualificación profesional o bien para su trabajo.



Y los que tienen previsto formarse se forman a corto plazo sino es que no tienen previsto participar en ningún curso de formación.

ESTRATO DE ASALARIADOS Y PREVISIÓN DE ASISTIR A FORMACIÓN, SEGÚN GÉNERO.

En la correlación que existe entre estrato de asalariados de la empresa y previsión de asistir a formación llegamos a las siguientes conclusiones según el género de los/as encuestados/as:

En el caso de las mujeres encuestadas el 32,5% pertenece a *empresas de 1 a 5 trabajadores/as* y dentro de este grupo el 34,6% tiene previsto asistir a formación a corto plazo (menos de 6 meses), el 11,5% tiene previsto hacerlo a medio plazo (entre 6 y 12 meses) y el 53,8% no tiene previsto formarse.

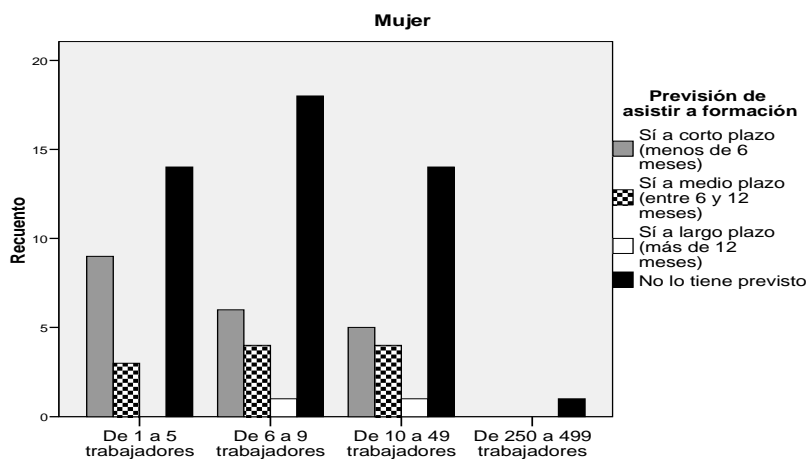
El 36,3% de las encuestadas trabaja en *empresas de entre 6 y 9 trabajadores/as* y de este grupo el 62% no tiene previsto asistir a formación. Un 20,7% tiene previsto formarse

a corto plazo (menos de 6 meses), un 13,8% tiene previsto hacerlo a medio plazo (entre 6 y 12 meses) y un 3,4% tiene previsto formarse a largo plazo (más de 12 meses).

Las mujeres que trabajan en *empresas de 10 a 49 trabajadoras*, suponen el 30% de las encuestadas. Y dentro de este grupo el 58,3% no tiene previsto formarse, el 20,8% tiene previsto hacerlo a corto plazo (menos de 6 meses), el 16,7% a medio plazo (entre 6 y 12 meses) y un 4,2% a largo plazo (más de 12 meses).

Solamente un 1,3% trabaja en *empresas de entre 250 y 499 trabajadores/as* y no tiene previsto formarse.

Así pues, podemos concluir que dentro del grupo de mujeres el 25% tiene previsto formarse a corto plazo (menos de 6 meses), el 13,8% tiene previsto hacerlo a medio plazo (entre 6 y 12 meses), el 2,5% a largo plazo (más de 12 meses) y un 58,8% no tiene previsto formarse.



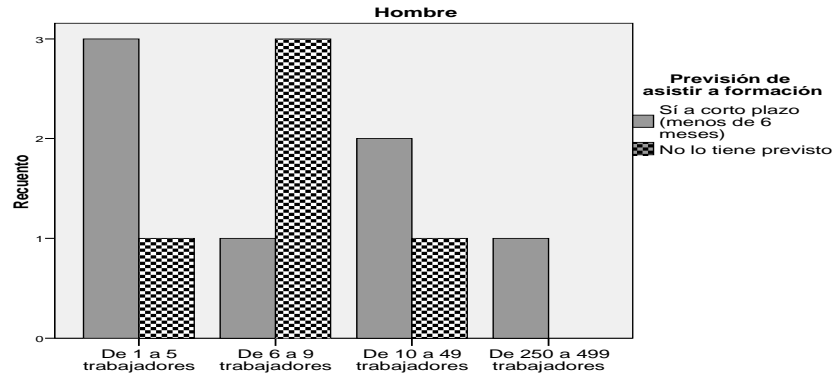
El mayor porcentaje de mujeres encuestadas trabaja en empresas de 6 a 9 trabajadores/as (36%), pero en porcentajes no muy alejados se encuentran las que trabajan en empresas de entre 1 y 5

trabajadores/as (32,5%) y las que lo hacen en empresas con una plantilla entre 10 y 49 trabajadores/as (30%).

El 33% de los hombres encuestados trabaja en empresas de *entre 1 y 5 trabajadores/as*. De este grupo el 75% tiene previsto asistir a formación a corto plazo (menos de 6 meses) y el 25% no tiene previsto formarse.

El mismo porcentaje de hombres encuestados (33%) trabaja en empresas de *entre 6 y 9 trabajadores/as*. De este grupo el 25% tiene previsto formarse a corto plazo (menos de 6 meses) y el 75% no tiene previsto formarse.

Los hombres que trabajan en empresas de entre 10 y 49 trabajadores/as suponen el 25% de los encuestados, y de éstos, el 66,7% tiene previsto formarse a corto plazo (menos de 6 meses) y el 33,3% no tiene previsto formarse.



Un 8,3% de los encuestados trabaja en empresas de entre 250 y 499 trabajadores y tiene previsto formarse a corto plazo (menos de 6 meses).

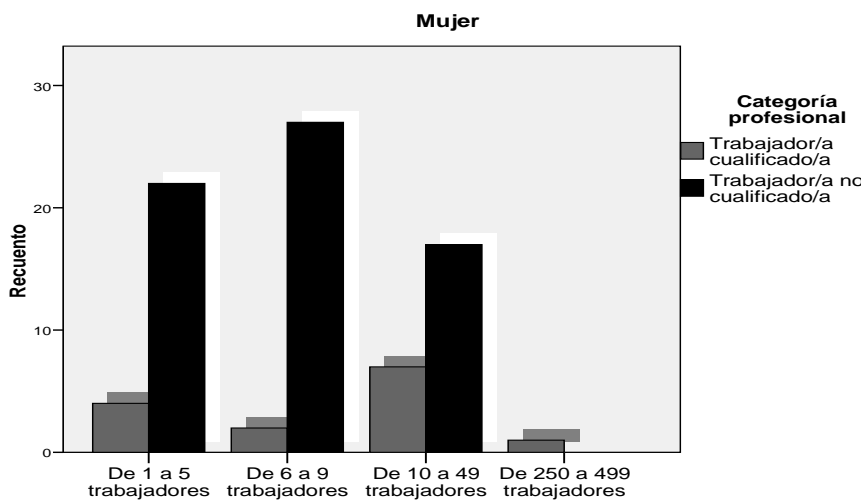
Podemos concluir que el 58,3% de los hombres encuestados tiene previsto formarse a corto plazo (menos de 6 meses) y un 41,7% no tiene previsto formarse.

PLANTILLA DE LA EMPRESA Y CATEGORÍA PROFESIONAL, SEGÚN GÉNERO.

La relación entre el estrato de asalariados y la categoría profesional, según el género, nos aporta los siguientes datos.

En el grupo de mujeres encuestadas observamos que:

El 32,5% que trabaja en empresas de entre 1 y 5 trabajadores/as el 84,6%% de las encuestadas de este grupo son trabajadoras no cualificadas y el 15,4% son trabajadoras cualificadas.



Del grupo de mujeres encuestadas que trabaja en empresas de 6 a 9 trabajadores (36,3%): el 93% son trabajadoras no cualificadas y el 7% son trabajadoras cualificadas.

Las encuestadas que trabajan en empresas de entre 10 y 49

trabajadores/as (30%). El 70,8% son trabajadoras no cualificadas y el 29,2% son trabajadoras cualificadas.

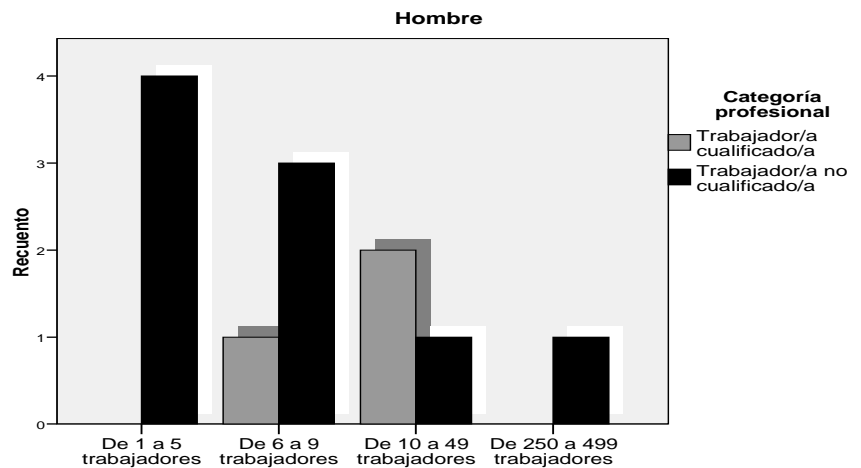
Y finalmente, las que trabajan en empresas de 250 a 499 trabajadores (1,3%) son trabajadoras cualificadas.

Así pues, podemos concluir que, excepto aquellas encuestadas que trabajan en una gran empresa, en el resto de los casos son mayoría las trabajadoras no cualificadas.

En el grupo de los hombres encuestados, el 100% de los que trabajan *en empresas de 1 a 5 trabajadores* (33,3%), son trabajadores no cualificados.

Aquellos encuestados que trabajan en *empresas de 6 a 9 trabajadores* (33,3%), el 75% son trabajadores no cualificados y el 25% son trabajadores cualificados.

Los encuestados que trabajan en *empresas de 10 a 49 trabajadores* (25%), el 66,7% son trabajadores cualificados.



Del 8,3% de trabajadores

encuestados que trabajan *en empresas de entre 250 y 499 trabajadores*, el 100% son trabajadores no cualificados.

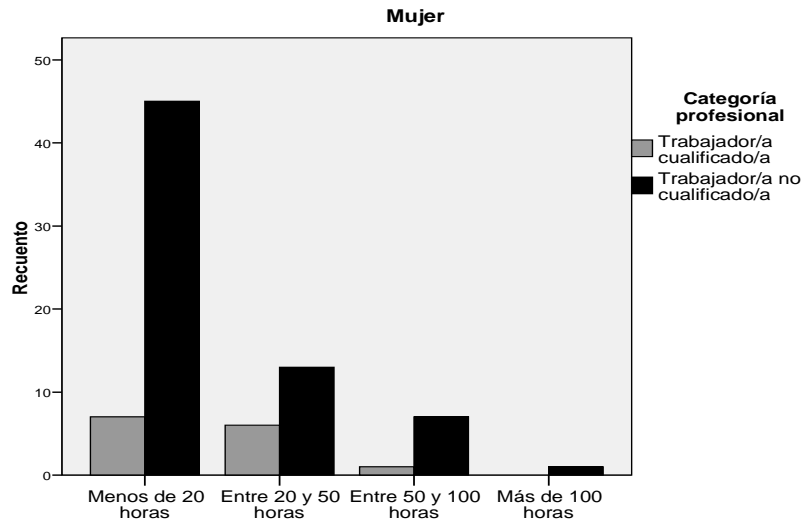
En el caso de los hombres, excepto en el grupo de los que trabajan en empresas de entre 10 y 49 trabajadores, en el resto de los grupos los mayores porcentajes se corresponden con el de trabajador no cualificado.

CATEGORÍA PROFESIONAL Y HORAS DEDICADAS A LA FORMACIÓN, SEGÚN GENERO.

La relación entre la categoría profesional de las personas encuestadas y las horas que dedican a formarse a lo largo del año, nos lleva a las siguientes observaciones según el genero de los/as encuestados/as.

En el caso de las mujeres encuestadas podemos decir que:

El 65% de las trabajadoras encuestadas *dedica menos de 20 horas al año a formarse*. Dentro de este grupo, el 86,5% son trabajadoras no cualificadas y el 13,5% son trabajadoras cualificadas.



El 23,8% de las encuestadas dedica *entre 20 y 50 horas a formarse al año*. Y de este grupo el 68,4% son trabajadoras no cualificadas y el 31,6% trabajadoras cualificadas.

El 10% de las encuestadas dedica *entre 50 y 100 horas a formarse al año*. De este grupo el 87,5% son trabajadoras no cualificadas y el 12,5% trabajadoras cualificadas.

Y del grupo que dedica *más de 100 horas al año a formarse* el 100% son trabajadoras no cualificadas.

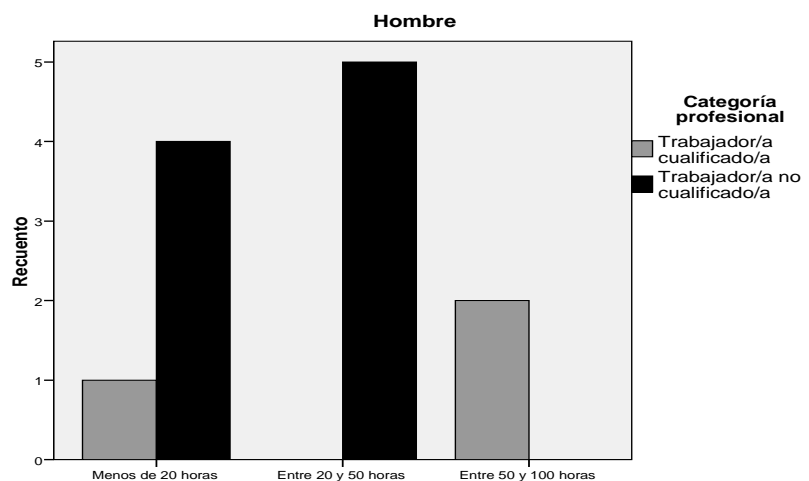
Dentro del grupo de mujeres podemos concluir que el porcentaje más elevado se forma *menos de 20 horas al año*.

En el grupo de los hombres encuestados, el 41,7% se *forma menos de 20 horas al año*.

Dentro de este grupo, el 80% son trabajadores no cualificados y el 20% son trabajadores cualificados.

El mismo porcentaje de encuestados (41,7%) que en el grupo anterior se forma *entre 20 y 50 horas al año*, pero en este grupo solamente encontramos representados a la

categoría profesional de trabajadores no cualificados.



Lo contrario sucede con aquellos encuestados que se forman *entre 50 y 100 horas al año*, ya que el 100% pertenece a la categoría profesional de trabajador cualificado.

TIPO DE CONTRATO Y TIEMPO LIBRE, SEGÚN GENERO.

Pasemos a analizar la relación entre el tipo de contrato y el tiempo libre al día según genero.

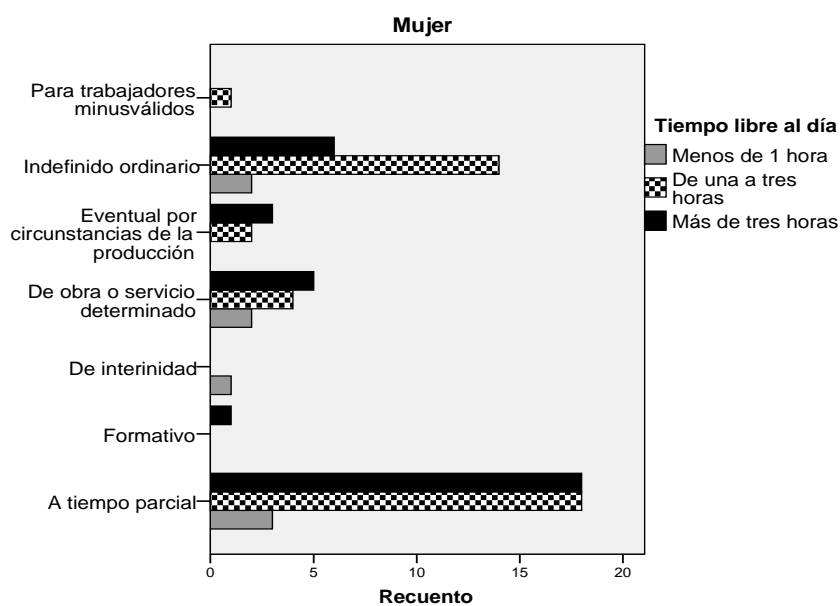
Podemos observar, en el caso de las mujeres encuestadas, que el 48,8% tiene *contrato a tiempo parcial*. Dentro de este grupo el 46,2% tiene de una a tres horas libres al día o más de tres horas (46,2%). Un 7,7% tiene menos de una hora libre al día.

El 1,3% de las encuestadas tiene *contrato formativo* y las pertenecientes a este grupo tienen más de tres horas libres al día.

El mismo porcentaje (1,3%) tiene *un contrato de interinidad* y su tiempo libre, en este caso, es de menos de una hora libre al día.

El 13,8% de las trabajadoras encuestadas tiene un *contrato por obra o servicio determinado*. Dentro de este grupo el 45,5% tiene más de tres horas libres al día, el 36,4% de una a tres horas libres y el 18,2% menos de una hora libre.

Las mujeres encuestadas que tienen un *contrato eventual por circunstancias de la producción*, suponen el 6,3%, y dentro de este grupo: el 60% tiene más de tres horas



libres al día y el 40% entre una y tres horas libres al día.

Un 27,5% de las encuestadas tienen *contrato indefinido ordinario*. Y de este grupo el 63,6% tiene entre una y tres horas libres al día, el 27,3% más de tres horas libres al día y un 9% menos de una hora

libre al día.

Un 1,3 de las mujeres encuestadas tiene un *contrato para trabajadoras minusválidas* y en este grupo tienen entre una y tres horas libres al día.

Podemos concluir que el contrato que recoge los mayores porcentajes dentro del grupo de mujeres encuestadas es el *contrato a tiempo parcial*.

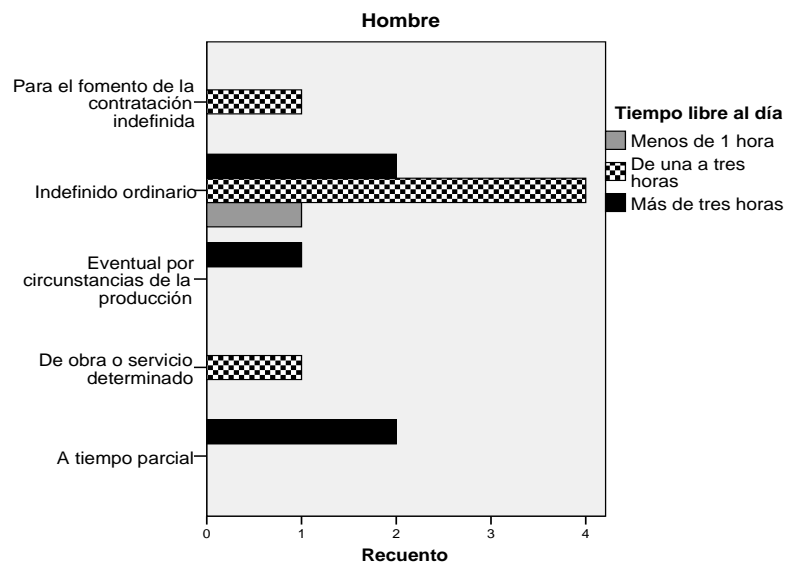
El 10% tiene menos de una hora libre al día, el 48,8% tiene entre una hora y tres horas libres y el 41,3% más de tres horas libres.

En el grupo de los hombres, el 16,7% de los encuestados tiene un *contrato a tiempo parcial*. Dentro de este grupo todos tienen más de tres horas libres al día.

El 8,3% de los encuestados tiene un contrato de obra o servicio determinado, y tienen entre una hora y tres horas libres al día.

Igual que el grupo anterior, el 8,3% tiene *un contrato eventual por circunstancias de la producción* y más de tres horas libres al día.

El 58,3% de los hombres encuestados *tiene un contrato indefinido ordinario*. Dentro de este grupo el 57% tiene entre una hora y tres horas libres al día, el 28,6% tiene más de tres horas libres al día y el 14,3% tiene menos de una hora libre al día.



Un 8,3% tiene *un contrato para el fomento de la contratación indefinida* y entre una y tres horas libres al día.

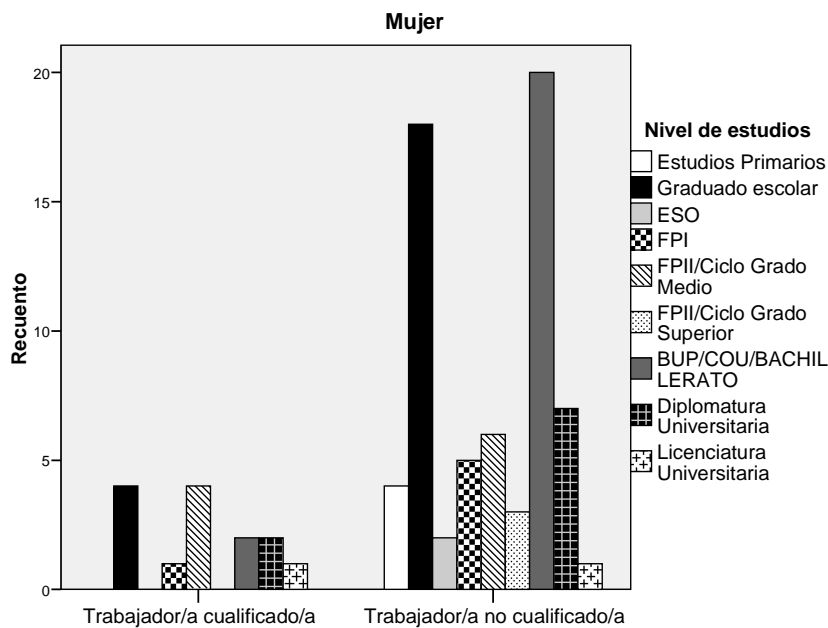
En el caso de los hombres encuestados el contrato que recoge los porcentajes más altos es el *indefinido ordinario*.

Dentro del grupo de hombres encuestados, el 50% tiene entre una y tres horas libres al día, el 41,7% tiene más de tres horas libres y el 8,3% menos de una hora libre al día.

CATEGORÍA PROFESIONAL Y NIVEL DE ESTUDIOS, SEGÚN GÉNERO.

Si analizamos el nivel de estudios en relación con el nivel de estudios y el género, podemos observar que:

El grupo de las mujeres encuestadas que son trabajadoras cualificadas (17,5%), el 28,6% tienen estudios de *graduado escolar* o estudios de *FPI* (28,6%). En igual porcentaje se encuentran las que *tienen BUP* (14,3%) y *Diplomatura universitaria* (14,3%). Y un 7% tienen estudios de *FPI* o *Licenciatura Universitaria* (7,5%).



En el grupo de las trabajadoras no cualificadas (82,5%): el 30% tiene *estudios de bachillerato*, un 27,3% tiene *graduado escolar*, el 10,6% tiene *diplomatura universitaria*, el 9,1% *FPII*, el 7,6% *FPI*, el 6% *Estudios Primarios*, el 3% *estudios de ESO* y el 1,5% *Licenciatura Universitaria*.

En el grupo de las trabajadoras encuestadas el 5% tiene *Estudios primarios*, el 27,5% tiene *Graduado escolar*, el 2,5% tiene *estudios de ESO*, el 7,5% tiene *FPI*, el 12,5% tiene *FPII*, el 3,8% tiene *FPIII*, el 27,5% tiene *Bachillerato*, el 11,3% tiene *Diplomatura* y el 2,5% tiene *estudios de Licenciatura*.

Si sumamos los porcentajes de las que tienen *estudios primarios, graduado escolar y ESO*, suponen el 57,5% sobre el total de las mujeres encuestadas

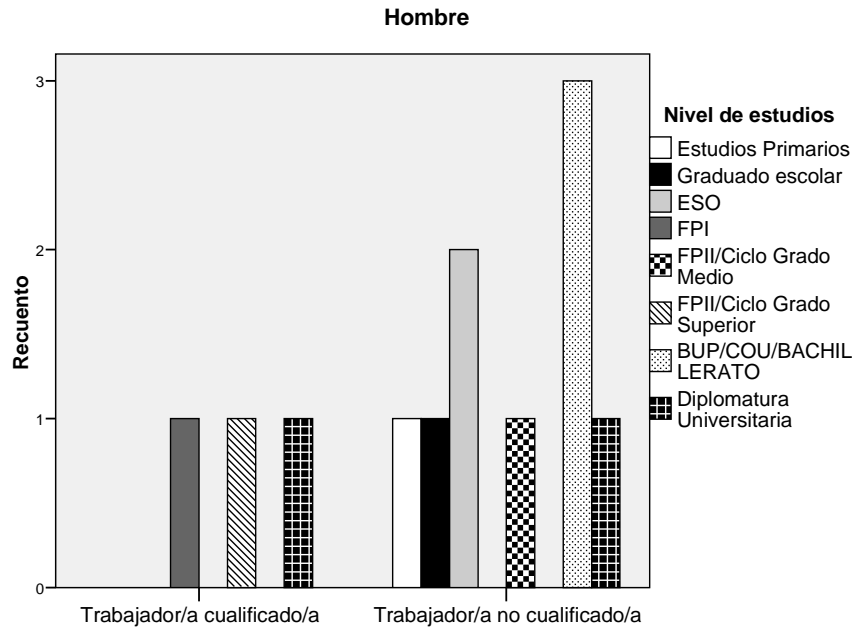
Pasemos ahora a analizar al grupo de los hombres:

En el grupo de los hombres encuestados los *trabajadores cualificados* suponen el 25%, y dentro de este grupo el nivel de estudios es el siguiente: con estudios de *FPI* el 33%, con estudios de *FPIII* el 33% y con estudios de *Diplomatura* el 33%.

En el grupo de los *trabajadores no cualificados* (75%), el nivel de estudios es el siguiente: *estudios primarios* (11%), *graduado escolar* (11%), *ESO* (22%), *FPI* (11%), *BUP* (33%) y *diplomatura* (11%).

Así pues estos son los porcentajes según nivel de estudio en el grupo de hombres encuestados: *estudios primarios* (8,3%),

graduado escolar (8,3%), *ESO* (16,7%), *FPI* (8,3%), *FPII* (8,3%), *FPIII* (8,3%), *BUP* (25%) y *diplomatura* (16,7%).



II PARTE

ANÁLISIS DE CONTENIDO.

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 demanda de 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. Otra 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.

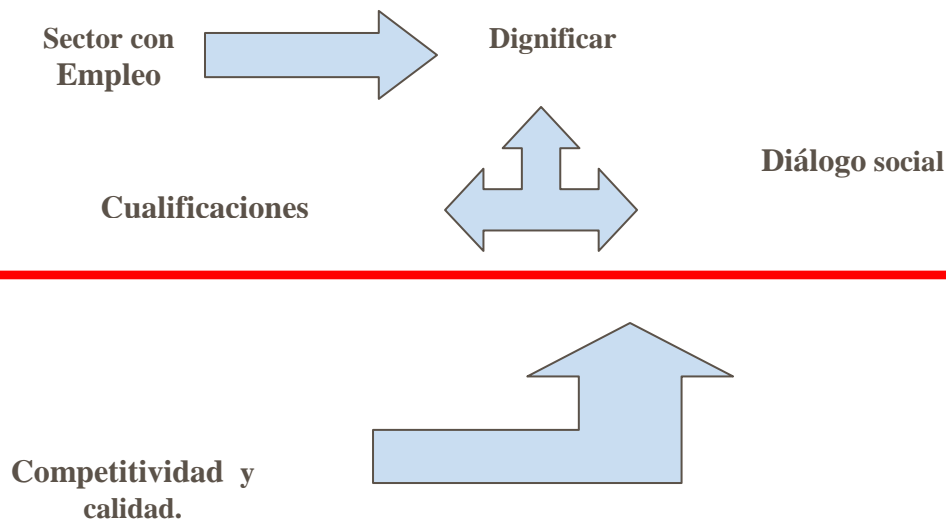
El grupo de discusión ha estado formado por los **Representantes Legales de los Trabajadores**, teniendo de esta forma cubiertos todos los colectivos necesarios para cubrir los objetivos del proyecto. Las conclusiones a las que se ha llegado han sido las siguientes:

- 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/a cualificado/a 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.

7.INTERPRETACIÓN DEL ANÁLISIS.

Conclusiones.



7.1.1. Perfil sociolaboral y formativo de las personas encuestadas.

Perfil sociolaboral de las personas encuestadas:

- ✓ 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.
- ✓ Contrato a tiempo parcial.
- ✓ Relaciona la satisfacción laboral con los beneficios económicos.
- ✓ Lleva de 1 a 5 años trabajando en la empresa.
- ✓ La actividad de la empresa es la provisión de comidas preparadas para eventos y otros servicios de comidas.
- ✓ Empresas de 1 a 10 trabajadores.
- ✓ Capacidad más valorada por la empresa: el trabajo en equipo

Perfil formativo que han aportado las personas encuestadas:

- ✓ 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.

7.1.2. Situación actual y perspectivas de futuro del sector, desde una perceptiva de la formación y el empleo.

Es un sector que está en crisis pero con buenas perspectivas de futuro. Es un sector que ha de tender a la profesionalización porque también es una manera de dignificar el sector y dar estabilidad en el empleo. Es necesario incidir en las cualificaciones profesionales porque a través de ellas se puede dar prestigio al sector.

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. En general se necesita más práctica que teoría.

Los cursos que pueden tener más demanda y más empleo son los relacionados con: *atención al cliente, manipulación del servicio de realimentación, manipulación de bebidas en cafetería, formación básica en cocina, 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.

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.

Algunas personas opinan que sí hay relación entre la demanda formativa y la formación que se oferta, 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. Otra opinión es que la formación debería estar más adaptada al sector y módulos de menos horas. En general se necesita más formación práctica.

Las ocupaciones más demandadas en el sector son: *Cocina, camareros, ayudante de cocina, camareros para banquetes, escanciador de sidra, cortador de jamón, coctelería, camarera de piso, jefes de partida, gobernanta*.

Una opinión generalizada es que es fundamental el diálogo social pero 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.

Las Competencias necesarias para el trabajador no cualificado, están relacionadas con: *las nuevas tecnologías, la atención al cliente, la capacidad de organización, la manipulación de alimentos, los conocimientos básicos de cocina, la capacidad de trabajo en equipo, la motivación, la implicación, la responsabilidad, el saber trabajar en equipo, la formación en relaciones laborales* para que no les exploten sobre todo en el colectivo de inmigrantes.

7.1.3. Programas formativos asociados a los/as trabajadores/as del subsector de Restauración (Hostelería) para los grupos profesionales III y IV.

A continuación se enumeran una serie de fichas formativas como propuesta de formación asociada para la cualificación de los grupos profesionales III y IV, según el convenio del sector de Hostelería de Asturias, vigente en el momento de elaboración del presente estudio.

La metodología seguida para la elaboración de las fichas es la siguiente: en primer lugar se ha revisado el ALEH III y el Convenio Colectivo del Sector de Hostelería en Asturias para definir las competencias que exigía cada ocupación, definiendo de esta manera las realizaciones profesionales necesarias .

A continuación se ha revisado el Catálogo de las Cualificaciones profesionales y se ha contrastado las competencias definidas para cada ocupación con las competencias exigidas en la cualificación correspondiente.

Finalmente se ha tomado como referencia el certificado de profesionalidad vigente para desarrollar las fichas formativas de cada ocupación.

En algunas ocupaciones coincide el certificado de profesionalidad vigente con las competencias exigidas para esa ocupación, en otros casos, la coincidencia en las competencias de la ocupación y las competencias del certificado son parciales. Con lo cual se ha adaptado el programa formativo a las competencias coincidentes.

**FICHAS FORMATIVAS
SECTOR HOSTELERIA.
GRUPOS PROFESIONALES III Y IV.**

OCUPACIÓN:

AYUDANTE DE RECEPCIÓN.

AREA FUNCIONAL: AREA FUNCIONAL PRIMERA
GRUPO PROFESIONAL: GRUPO PROFESIONAL III
OCUPACIÓN: AYUDANTE DE RECEPCION
COMPETENCIA GENERAL SEGÚN EL ALEH Y EL CONVENIO COLECTIVO DEL SECTOR:
Participar con alguna autonomía y responsabilidad en las tareas de recepción ayudando al jefe de recepción y recepcionista.
REALIZACIONES PROFESIONALES SEGÚN EL ALEH Y EL CONVENIO COLECTIVO DEL SECTOR:
- Colaborar en las tareas propias del recepcionista: Realizará la atención al público en las tareas auxiliares de recepción. - 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. -Realizará las tareas derivadas del perfil de la ocupación.
NORMATIVA DE REFERENCIA:
Cualificación profesional HOT094_3: RECEPCION / <u>familia:</u> Hostelería y turismo / <u>nivel:</u> 3. RD 295/2004 de 20 de febrero y modificaciones publicadas en el RD 1700/2007 de 14 de diciembre
Certificado de profesionalidad HOTA0308: RECEPCION EN ALOJAMIENTO / <u>familia profesional:</u> Hostelería y turismo./ <u>nivel:</u> 3
<u>Cualificación profesional de referencia:</u> HOT094_3 RECEPCION. RD 1376/2008, de 1 de agosto.

FORMACIÓN ASOCIADA: ³⁸
Correspondencia con el catálogo modular de formación profesional:
MF0263_3: Acciones comerciales y reservas (150 horas). UF0050: Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios de alojamientos (60 horas, máximo horas a distancia: 50).
1. Gestión de reservas de habitaciones y servicios propios de alojamientos
- Tratamiento y análisis del estado de reservas. - Procedimientos de recepción, aceptación, confirmación, modificación y cancelación de reservas. - Utilización de programas informáticos específicos de reservas. - Emisión de informes o listados. La “rooming list”.

³⁸ Se han adaptado los módulos formativos propuestos en el certificado de profesionalidad teniendo en cuenta las realizaciones profesionales que define el ALEH. Tanto en el módulo de prácticas profesionales no laborales, como en la duración del certificado de profesionalidad se han puesto las horas totales del certificado correspondiente, no de las recomendaciones formativas para esta ocupación.

- Legislación sobre reservas. La figura del “Overbooking.

UF0042: Comunicación y atención al cliente en hostelería y turismo (30 horas, máximo 20 horas a distancia).

1. La comunicación aplicada a la hostelería y turismo

- La comunicación óptima en la atención al cliente.
 - Barreras que dificultan la comunicación.
 - Comunicarse con eficacia en situaciones difíciles.
 - El lenguaje verbal: palabras y expresiones a utilizar y a evitar.
 - El lenguaje no verbal: expresión gestual, facial y vocal.
 - Actitudes ante las situaciones difíciles:
 - Autocontrol.
 - Empatía.
 - Asertividad.
 - Ejercicios y casos prácticos.
- Asociación de técnicas de comunicación con tipos de demanda más habituales.
- Resolución de problemas de comunicación.
- Análisis de características de la comunicación telefónica y telemática.

2. Atención al cliente en hostelería y turismo

- Clasificación de clientes.
 - Tipologías de personalidad.
 - Tipologías de actitudes.
 - Acercamiento integrado.
 - Tipologías de clientes difíciles y su tratamiento.
- La atención personalizada.
 - Servicio al cliente.
 - Orientación al cliente.
 - Armonizar y reconducir a los clientes en situaciones difíciles.
- El tratamiento de situaciones difíciles.
 - La nueva perspectiva de las quejas y reclamaciones.
 - Cómo transformar situaciones de insatisfacción en el servicio en clientes satisfechos con la empresa.
 - Tipología de reclamaciones.
 - Actitud frente a las quejas o reclamaciones.
 - Tratamiento de las reclamaciones.
- La protección de consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y Unión Europea.

MF0264_3: Recepción y atención al cliente (180 horas).

UF0052: Organización y prestación del servicio de recepción en alojamientos (90 horas, máximo 80 horas a distancia).

1. El departamento de recepción

- Objetivos, funciones y tareas propias del departamento.

- Planteamiento de estructura física, organizativa y funcional.
 - Descripción de las relaciones de la recepción con otros departamentos del hotel.
- 2. Instalaciones complementarias y auxiliares de un establecimiento de alojamiento**
- Bar; comedor, cocina; office.
 - Instalaciones auxiliares.
 - Tipos de energía, combustibles y otros recursos de los establecimientos turísticos.
- 3. Gestión de la información en el departamento de recepción**
- Circuitos internos y externos de información. Documentación derivada de las operaciones realizadas en recepción.
 - Obtención, archivo y difusión de la información generada.
- 4. Prestación de servicios de recepción**
- Descripción de operaciones y procesos durante la estancia de clientes:
 - Identificación y diseño de documentación.
 - Operaciones con moneda extranjera.
 - Análisis del servicio de noche en la recepción.
 - Realización de operaciones de registro y entrada de clientes con o sin reserva y de clientes de grupo, así como actividades de preparación de la llegada.
 - Uso de las correspondientes aplicaciones informáticas de gestión de recepción.
- 5. Facturación y cobro de servicios de alojamiento**
- Diferenciación de los diversos medios de pago y sus formas de aplicación.
 - Análisis de las operaciones de facturación y cobro (tanto contado como crédito) de servicios a clientes por procedimientos manuales e informatizados.
 - Cierre diario.
- 6. Gestión de la seguridad en establecimientos de alojamiento**
- El servicio de seguridad: equipos e instalaciones.
 - Identificación y descripción de los procedimientos e instrumentos para la prevención de contingencias.
 - Descripción y aplicación de normas de protección y prevención de contingencias.
 - Ordenación de procedimientos para la actuación en casos de emergencia: planes de seguridad y emergencia.
 - Aplicaciones en simulacros de procedimientos de actuación en casos de emergencia.
 - Justificación de la aplicación de valores éticos en casos de siniestro.
 - La seguridad de los clientes y sus pertenencias.
 - Especificidades en entidades no hoteleras.
 - Hospitales y clínicas.
 - Residencias para la tercera edad.
 - Residencias escolares.
 - Otros alojamientos no turísticos. Instalaciones deportivas (piscina, etc.) y jardines.

MF1057_2: Inglés profesional para turismo (90 horas): máximo 70 horas a distancia.

1. Gestión y comercialización en inglés de servicios turísticos

- Presentación de servicios turísticos: características de productos o servicios, medidas, cantidades, servicios añadidos, condiciones de pago y servicios postventa, entre otros.
- Gestión de reservas de destinos o servicios turísticos.
- Emisión de billetes, bonos y otros documentos propios de la comercialización de un servicio turístico.
- Negociación con proveedores y profesionales del sector de la prestación de servicios turísticos.
- Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios del establecimiento hotelero.
- Cumplimentación de documentos propios de la gestión y comercialización de un establecimiento hotelero.

2. Prestación de información turística en inglés

- Solicitud de cesión o intercambio de información entre centros o redes de centros de información turística.
- Gestión de la información sobre proveedores de servicios, precios y tarifas y prestación de la misma a clientes.
- Prestación de información de carácter general al cliente sobre destinos, rutas, condiciones meteorológicas, entorno y posibilidades de ocio.
- Elaboración de listados de recursos naturales de la zona, de actividades deportivas y/o recreativas e itinerarios, especificando localización, distancia, fechas, medios de transporte o formas de acceso, tiempo a emplear y horarios de apertura y cierre.
- Información sobre la legislación ambiental que afecta al entorno y a las actividades de ocio que en su marco se realizan.
- Sensibilización del cliente en la conservación de los recursos ambientales utilizados.
- Recogida de información del cliente sobre su satisfacción con los servicios del alojamiento turístico.

3. Atención al cliente de servicios turísticos en inglés

- Terminología específica en las relaciones turísticas con clientes.
- Usos y estructuras habituales en la atención turística al cliente o consumidor: saludos, presentaciones y fórmulas de cortesía habituales.
- Diferenciación de estilos, formal e informal, en la comunicación turística oral y escrita.
- Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes o consumidores: situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes.
- Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad.
- Comunicación y atención, en caso de accidente, con las personas afectadas

MP0013: Módulo de prácticas profesionales no laborales (120 horas).

Contenidos:

1. Gestión de reservas de habitaciones y servicios propios de establecimientos de alojamiento.

Identificación de fuentes y procedimientos de reservas.

- Interpretación de ofertas, contratos y condiciones pactadas con diferentes fuentes de reservas.
- Identificación de precios y tarifas, así como sus aspectos legales y garantías necesarias.

- Manejo de programas informáticos de reservas.
- Utilización de documentos habituales en procesos de reservas.
- Utilización de la documentación procedente de reservas en la información interdepartamental.
- Archivo de documentación procedente de reservas.

2. Técnicas de comunicación aplicadas a la venta y la atención al cliente en establecimientos de alojamiento.

Elección de la vestimenta adecuada para un contexto dado.

- Aplicación de técnicas de comunicación adecuadas a los distintos tipos de interlocutores y situaciones.
- Selección y transmisión de información en función de las peticiones de los interlocutores.
- Aplicación de las normas de protocolo en función del tipo de evento.
- Actuación con rapidez y precisión en todos los procesos de creación y prestación de servicios del departamento de pisos.
- Resolución de quejas y reclamaciones habituales en establecimientos de alojamiento.
- Utilización de diferentes formas de saludos.
- Empleo de normas de cortesía, tanto presenciales como a distancia.

3. Gestión de la información y uso de aplicaciones informáticas específicas de recepción.

Solicitud de la documentación exigible a los clientes del establecimiento de acuerdo con la normativa vigente.

- Verificación de la legalidad e idoneidad de documentos propios de la recepción.
- Formalización y diseño de documentación específica del departamento de recepción.
- Elaboración de informes para la tramitación y gestión de reclamaciones de clientes.
- Introducción y registro de datos en aplicaciones informáticas específicas, atendiendo a criterios de seguridad, confidencialidad e integridad.
- Realización de plannings de reservas mediante aplicaciones informáticas.
- Realización de previsiones de ocupación mediante aplicaciones informáticas.
- Realización de listados de control de estado de las habitaciones mediante aplicaciones informáticas.
- Realización de resúmenes de producción de los departamentos mediante aplicaciones informáticas.
- Obtención del estado de las cuentas de clientes mediante aplicaciones informáticas.

4. Gestión de cobros y facturación de servicios propios de establecimientos de alojamiento.

Realización de las operaciones de facturación y cobro a partir de los datos de estancia y servicios consumidos.

- Presentación de informes de gestión que justifiquen el origen de desviaciones y propongan medidas correctoras.

9. Comunicación en inglés estándar en situaciones propias de los servicios turísticos.

Atención directa en inglés al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística, eventos y medios de transporte marítimo y ferroviario, a su llegada, durante su estancia y a su salida.

- Resolución en inglés de contingencias, situaciones emergentes y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.
- Resolución de quejas y reclamaciones en inglés.

- Información y asesoramiento en inglés, sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.
- Atención de demandas de información variada en inglés por parte del cliente o profesional del sector.
- Atención en inglés a proveedores, agencias de viaje y profesionales.
- Gestión en inglés de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.
- Confirmación en inglés de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.
- Promoción en inglés de un establecimiento, viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.
- Negociación en inglés con clientes o profesionales del sector, de acuerdos de prestación de servicios, colaboración o contratación.
- Comunicación en inglés de forma presencial o telefónica.
- Comunicación en inglés en situaciones formales o informales.
- Comunicación en inglés atendiendo a las costumbres en el uso de la lengua.
- Comunicación en inglés atendiendo al número de interlocutores y sus características.
- Comunicación en inglés, con claridad en la pronunciación e interpretar distintos acentos.
- Comunicación en inglés en condiciones de ruido ambiental o interferencias
- Comunicación en inglés atendiendo al tiempo del que se dispone

10. Integración y comunicación en el centro de trabajo.

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 de la empresa.
- Seguimiento de las normativas de prevención de riesgos, salud laboral y protección del medio ambiente.

Duración del certificado de profesionalidad: 630 horas, máximo de horas a distancia: 450 (71,42%).

OCUPACIÓN:

AYUDANTE DE CONSERJE

AREA FUNCIONAL: AREA FUNCIONAL PRIMERA
GRUPO PROFESIONAL: GRUPO PROFESIONAL III
OCUPACIÓN: AYUDANTE DE CONSERJE
COMPETENCIA GENERAL SEGÚN EL ALEH Y EL CONVENIO COLECTIVO DEL SECTOR:
Participar con alguna autonomía y responsabilidad en las tareas de conserjería ayudando al jefe de departamento y a los conserjes.
REALIZACIONES PROFESIONALES SEGÚN EL ALEH Y EL CONVENIO COLECTIVO DEL SECTOR:
<ul style="list-style-type: none"> - Asistir, informar y aconsejar a los clientes. - Transmitir a los clientes las llamadas telefónicas, correspondencia o mensajes. - Colaborar en las tareas de conserjería. - Realizar las tareas derivadas del perfil de la ocupación.
NORMATIVA DE REFERENCIA:
<p>Cualificación profesional HOT094_3: RECEPCION / familia: Hostelería y turismo / nivel: 3. RD 295/2004 de 20 de febrero y modificaciones publicadas en el RD 1700/2007 de 14 de diciembre</p> <p>Certificado de profesionalidad HOTA0308: RECEPCION EN ALOJAMIENTO / familia profesional: Hostelería y turismo./ nivel: 3</p> <p><u>Cualificación profesional de referencia:</u> HOT094_3 RECEPCION. RD 1376/2008, de 1 de agosto.</p>

FORMACIÓN ASOCIADA:
<p>MF0263_3: Acciones comerciales y reservas (150 horas).</p> <p>UF0042: <i>Comunicación y atención al cliente en hostelería y turismo (30 horas, máximo 20 horas a distancia).</i></p> <p>1. La comunicación aplicada a la hostelería y turismo</p> <ul style="list-style-type: none"> - La comunicación óptima en la atención al cliente. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Barreras que dificultan la comunicación. ▪ Comunicarse con eficacia en situaciones difíciles. ▪ El lenguaje verbal: palabras y expresiones a utilizar y a evitar. ▪ El lenguaje no verbal: expresión gestual, facial y vocal. ▪ Actitudes ante las situaciones difíciles: ▪ Autocontrol. ▪ Empatía. ▪ Asertividad. ▪ Ejercicios y casos prácticos. - Asociación de técnicas de comunicación con tipos de demanda más habituales.

- Resolución de problemas de comunicación.
- Análisis de características de la comunicación telefónica y telemática.

- 2. Atención al cliente en hostelería y turismo**
- Clasificación de clientes.
 - Tipologías de personalidad.
 - Tipologías de actitudes.
 - Acercamiento integrado.
 - Tipologías de clientes difíciles y su tratamiento.
- La atención personalizada
 - Servicio al cliente.
 - Orientación al cliente.
 - Armonizar y reconducir a los clientes en situaciones difíciles.
- El tratamiento de situaciones difíciles.
 - La nueva perspectiva de las quejas y reclamaciones.
 - Cómo transformar situaciones de insatisfacción en el servicio en clientes satisfechos con la empresa.
 - Tipología de reclamaciones.
 - Actitud frente a las quejas o reclamaciones.
 - Tratamiento de las reclamaciones.
- La protección de consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y Unión Europea.

MF0264_3: Recepción y atención al cliente (180 horas).

UF0052: Organización y prestación del servicio de recepción en alojamientos (90 horas, máximo 80 horas a distancia).

1. El departamento de recepción

- Objetivos, funciones y tareas propias del departamento.
- Planteamiento de estructura física, organizativa y funcional.
- Descripción de las relaciones de la recepción con otros departamentos del hotel.

2. Instalaciones complementarias y auxiliares de un establecimiento de alojamiento.

- Bar; comedor, cocina; office.
- Instala- Instalaciones auxiliares.
- Tipos de energía, combustibles y otros recursos de los establecimientos turísticos.

3. Gestión de la información en el departamento de recepción.

- Circuitos internos y externos de información. Documentación derivada de las operaciones realizadas en recepción.
- Obtención, archivo y difusión de la información generada.

4. Prestación de servicios de recepción.

- Descripción de operaciones y procesos durante la estancia de clientes:

- Identificación y diseño de documentación.
- Operaciones con moneda extranjera.
- Análisis del servicio de noche en la recepción.
- Realización de operaciones de registro y entrada de clientes con o sin reserva y de clientes de grupo, así como actividades de preparación de la llegada.
- Uso de las correspondientes aplicaciones informáticas de gestión de recepción.

5. Facturación y cobro de servicios de alojamiento.

- Diferenciación de los diversos medios de pago y sus formas de aplicación.
- Análisis de las operaciones de facturación y cobro (tanto contado como crédito) de servicios a clientes por procedimientos manuales e informatizados.
- Cierre diario.

6. Gestión de la seguridad en establecimientos de alojamiento.

- El servicio de seguridad: equipos e instalaciones.
- Identificación y descripción de los procedimientos e instrumentos para la prevención de contingencias.
- Descripción y aplicación de normas de protección y prevención de contingencias.
- Ordenación de procedimientos para la actuación en casos de emergencia: planes de seguridad y emergencia.
- Aplicaciones en simulacros de procedimientos de actuación en casos de emergencia.
- Justificación de la aplicación de valores éticos en casos de siniestro.
- La seguridad de los clientes y sus pertenencias.
- Especificidades en entidades no hoteleras.
 - Hospitales y clínicas.
 - Residencias para la tercera edad.
 - Residencias escolares.
 - Otros alojamientos no turísticos. Instalaciones deportivas (piscina, etc.) y jardines.

MF1057_2: Inglés profesional para turismo. (90 horas).

1. Gestión y comercialización en inglés de servicios turísticos

- Presentación de servicios turísticos: características de productos o servicios, medidas, cantidades, servicios añadidos, condiciones de pago y servicios postventa, entre otros.
- Gestión de reservas de destinos o servicios turísticos.
- Emisión de billetes, bonos y otros documentos propios de la comercialización de un servicio turístico.
- Negociación con proveedores y profesionales del sector de la prestación de servicios turísticos.
- Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios del establecimiento hotelero.
- Cumplimentación de documentos propios de la gestión y comercialización de un establecimiento hotelero.

2. Prestación de información turística en inglés.

- Solicitud de cesión o intercambio de información entre centros o redes de centros de información turística.
- Gestión de la información sobre proveedores de servicios, precios y tarifas y prestación de la misma a clientes.

- Prestación de información de carácter general al cliente sobre destinos, rutas, condiciones meteorológicas, entorno y posibilidades de ocio.
- Elaboración de listados de recursos naturales de la zona, de actividades deportivas y/o recreativas e itinerarios, especificando localización, distancia, fechas, medios de transporte o formas de acceso, tiempo a emplear y horarios de apertura y cierre.
- Información sobre la legislación ambiental que afecta al entorno y a las actividades de ocio que en su marco se realizan.
- Sensibilización del cliente en la conservación de los recursos ambientales utilizados.
- Recogida de información del cliente sobre su satisfacción con los servicios del alojamiento turístico.

3. Atención al cliente de servicios turísticos en inglés

- Terminología específica en las relaciones turísticas con clientes.
- Usos y estructuras habituales en la atención turística al cliente o consumidor: saludos, presentaciones y fórmulas de cortesía habituales.
- Diferenciación de estilos, formal e informal, en la comunicación turística oral y escrita.
- Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes o consumidores: situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes.
- Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad.
- Comunicación y atención, en caso de accidente, con las personas afectadas

MP0013: Módulo de prácticas profesionales no laborales de Recepción en alojamientos. (120 horas).

2. Técnicas de comunicación aplicadas a la venta y a la atención al cliente en establecimientos de alojamiento.

Elección de la vestimenta adecuada para un contexto dado

- Aplicación de técnicas de comunicación adecuadas a los distintos tipos de interlocutores y situaciones.
- Selección y transmisión de información en función de las peticiones de los interlocutores.
- Aplicación de las normas de protocolo en función del tipo de evento.
- Actuación con rapidez y precisión en todos los procesos de creación y prestación de servicios del departamento de pisos.
- Resolución de quejas y reclamaciones habituales en establecimientos de alojamiento.
- Utilización de diferentes formas de saludos.
- Empleo de normas de cortesía, tanto presenciales como a distancia.

3. Gestión de la información y uso de aplicaciones informáticas específicas de recepción.

Solicitud de la documentación exigible a los clientes del establecimiento de acuerdo con la normativa vigente.

- Verificación de la legalidad e idoneidad de documentos propios de la recepción.
- Formalización y diseño de documentación específica del departamento de recepción.
- Elaboración de informes para la tramitación y gestión de reclamaciones de clientes.
- Introducción y registro de datos en aplicaciones informáticas específicas, atendiendo a criterios de seguridad, confidencialidad e integridad.
- Realización de plannings de reservas mediante aplicaciones informáticas.

Realización de previsiones de ocupación mediante aplicaciones informáticas.

- Realización de listados de control de estado de las habitaciones mediante aplicaciones informáticas.
- Realización de resúmenes de producción de los departamentos mediante aplicaciones informáticas.
- Obtención del estado de las cuentas de clientes mediante aplicaciones informáticas.

9. Comunicación en inglés estándar en situaciones propias de los servicios turísticos.

Atención directa en inglés al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística, eventos y medios de transporte marítimo y ferroviario, a su llegada, durante su estancia y a su salida.

- Resolución en inglés de contingencias, situaciones emergentes y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.
- Resolución de quejas y reclamaciones en inglés
- Información y asesoramiento en inglés, sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.
- Atención de demandas de información variada en inglés por parte del cliente o profesional del sector.
- Atención en inglés a proveedores, agencias de viaje y profesionales.
- Gestión en inglés de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.
- Confirmación en inglés de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.
- Promoción en inglés de un establecimiento, viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.
- Negociación en inglés con clientes o profesionales del sector, de acuerdos de prestación de servicios, colaboración o contratación.
- Comunicación en inglés de forma presencial o telefónica.
- Comunicación en inglés en situaciones formales o informales
- Comunicación en inglés atendiendo a las costumbres en el uso de la lengua.
- Comunicación en inglés atendiendo al número de interlocutores y sus características.
- Comunicación en inglés, con claridad en la pronunciación e interpretar distintos acentos.
- Comunicación en inglés en condiciones de ruido ambiental o interferencias
- Comunicación en inglés atendiendo al tiempo del que se dispone

10. Integración y comunicación en el centro de trabajo.

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 de la empresa.
- Seguimiento de las normativas de prevención de riesgos, salud laboral y protección del medio ambiente.

OCUPACIÓN:

AYUDANTE DE ADMINISTRACIÓN

AREA FUNCIONAL: AREA FUNCIONAL PRIMERA
GRUPO PROFESIONAL: GRUPO PROFESIONAL III
OCUPACIÓN: AYUDANTE DE ADMINISTRACION
COMPETENCIA GENERAL SEGÚN EL ALEH Y EL CONVENIO COLECTIVO DEL SECTOR:
Encargarse con alguna autonomía y responsabilidad de actividades administrativas
REALIZACIONES PROFESIONALES SEGÚN EL ALEH Y EL CONVENIO COLECTIVO DEL SECTOR:
<ul style="list-style-type: none"> - Realizar labores de mecanografía, informáticas y archivo de documentos de su área. - Ayudar a la tramitación y registro de correspondencia. - Colaborar en anotaciones contables. - Realizar las tareas derivadas del perfil de la ocupación.
NORMATIVA DE REFERENCIA³⁹ ::
<p>CUALIFICACION PROFESIONAL: Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales. Familia profesional: Administración y gestión. Nivel 1. Código: AD305_1. RD 107/2008.</p> <p>CUALIFICACION PROFESIONAL: Operaciones de grabación y tratamiento de datos y documentos. Familia profesional: Administración y gestión. Nivel 1. código: AD306_1. RD 107/2008.</p> <p>CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD: Empleado de oficina. RD 311/1996.</p>

FORMACIÓN ASOCIADA⁴⁰ :
MODULO FORMATIVO 1: Ubicación profesional y orientación en el mercado de trabajo. 30 horas
<p>UNIDAD FORMATIVA 1: La empresa como unidad económica de producción.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Concepto de empresa. - Clases de empresas: por su finalidad, por su actividad, por su carácter. - La empresa y su forma jurídica: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Empresario individual y Comunidades de bienes. ▪ Las sociedades mercantiles y sus clases: sociedades personalistas y capitalistas. ▪ La Sociedad de Responsabilidad Limitada. ▪ La Sociedad Anónima. <p>UNIDAD FORMATIVA 2: La empresa y las ocupaciones de la familia profesional.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Las funciones básicas de la empresa: compras, ventas, producción, contabilidad, personal. - Relaciones funcionales (interdepartamentales): <ul style="list-style-type: none"> ▪ Organigramas.

³⁹ No se ha desarrollado a fecha actual el nuevo certificado de profesionalidad que toma como referencia las cualificaciones de referencia que se pone en la ficha. En dicha cualificación se incluye entre las ocupaciones y puestos relevantes el de ayudante de administración. Así pues el certificado de profesionalidad que se propone en la ficha como formación asociada es el vigente en la actualidad.

⁴⁰ Duración Total: 790 horas de las cuales, 490 son de conocimientos prácticos y 270 de conocimientos teóricos. Las evaluaciones: 30 horas.

- La cadena de valor.
- Las ocupaciones y la empresa:
 - Ubicación funcional.
 - Tareas/funciones.
 - Relaciones interdepartamentales.
 - Ocupaciones «próximas» profesionalmente.
- Las ocupaciones en función del tamaño empresarial y el sector de actividad:
 - Carácter horizontal al conjunto de sectores.
 - La especificidad del tamaño: presencia y particularidades de las ocupaciones en función del tamaño.
 - Importancia cuantitativa de las ocupaciones en las empresas.

UNIDAD FORMATIVA 3: La actividad administrativa y de oficina.

- Las grandes áreas de la actividad administrativa y de oficina:
 - Administración-gestión.
 - Información-comunicación.
 - Administración-gestión: ámbitos de actividad, funciones y objetivos:
 - Actividad financiero-contable: tesorería, facturación, gestión bancaria, fiscalía.
 - Administración de personal.
 - Soporte administrativo de la ejecución de tareas.
- Información-comunicación: ámbitos de actividad, funciones y objetivos:
 - Actividades generales de información-comunicación: transmisión, clasificación, tratamiento de información, redacción de correspondencia y proceso de documentos, organización de actividades.
 - Actividades específicas de información-comunicación: soporte de la dirección, especificidades departamentales.

UNIDAD FORMATIVA 4: Búsqueda de empleo.

- Iniciativas de búsqueda de empleo:
 - Análisis personal.
 - Canales informativos y de búsqueda de empleo.
 - Técnicas de búsqueda: currículum vitae, entrevistas.
- El marco institucional del empleo y la formación:
 - Asociaciones empresariales y sindicales en el sector.
 - Asociacionismo comercial.
 - Cámaras de comercio.

UNIDAD FORMATIVA 5: Marco jurídico laboral.

- El marco de las relaciones laborales: Estatuto de los trabajadores, ordenanzas laborales, convenios colectivos.
- Tipología de contratos.
- La Seguridad Social: funciones, obligaciones, prestaciones.
- Trámites y requisitos para el desarrollo de una actividad profesional por cuenta propia:
 - Seguridad Social.

- Aspectos fiscales.
- Requisitos contables y formalidades.

UNIDAD FORMATIVA 6: La empresa como unidad económica de producción.

- A partir de una relación de empresas convenientemente caracterizadas:
 - Clasificarlas en función de su actividad.
 - Clasificarlas en función de su forma jurídica.
- A partir de una relación detallada de requisitos fundacionales y estatutarios de distintas sociedades:
 - Elegir los aplicables a las SA.
 - Elegir los aplicables a los SRL.

UNIDAD FORMATIVA 7: La actividad administrativa y de oficina.

- Para distintas situaciones de oficinas convenientemente caracterizadas en las que se detalla un conjunto de actividades y tareas:
 - Seleccionar y describir las actividades de organización-gestión.
 - Seleccionar y describir las actividades de información-comunicación.

UNIDAD FORMATIVA 8: La empresa y las ocupaciones de la familia profesional.

- A partir de un caso dado convenientemente caracterizado:
 - Diseñar el organigrama de la empresa.
 - Situar su ocupación en el organigrama.
 - Definir los grandes bloques de tareas de su ocupación.
 - Desarrollar posibles trayectorias profesionales de su ocupación en la empresa.
- A partir de la caracterización de dos oficinas correspondientes a dos tamaños de empresa diferenciados, desarrollar para la ocupación objeto del curso las particularidades que le afectan en función del tamaño empresarial.

UNIDAD FORMATIVA 9: Búsqueda de empleo.

- A partir de una relación de conocimientos, capacidades y actitudes relativas a una o varias ocupaciones:
 - Realizar un autochequeo de valoración de conocimientos y capacidades profesionales en relación a esas ocupaciones.
 - Definir un posicionamiento subjetivo en relación a esas ocupaciones.
- Para una oferta formativa amplia y diversa:
 - Seleccionar los cursos/contenidos de interés en su ámbito profesional.
- A partir de varias ofertas de empleo:
 - Elaborar un currículum vitae adaptado a cada una de ellas.
 - Redactar una carta de presentación de servicios profesionales/búsqueda de empleo.
 - Efectuar una llamada telefónica de consulta en relación a una oferta de empleo/presentación de servicios.
 - Cumplimentar un formulario cerrado de respuesta/solicitud de empleo.

UNIDAD FORMATIVA 10: Aspectos operativos del marco jurídico laboral.

- A partir de la relación de las fuentes básicas del ordenamiento jurídico-laboral, clasificarlas en orden descendente.

- A partir de la lectura de las cláusulas y condiciones de varios contratos de trabajo, identificar cada uno de ellos en la tipología de contrato existente.
- Para un contrato determinado:
 - Presentar obligaciones y prestaciones en relación a la Seguridad Social.
- A partir de una relación de requisitos y exigencias administrativas varias:
 - Identificar los requisitos contables, fiscales y de Seguridad Social para el desarrollo de una actividad por cuenta propia.

MODULO FORMATIVO 2: Técnicas administrativas de oficina.

UNIDAD FORMATIVA 1: La empresa y los flujos de información:

- La empresa y la actividad:
 - Fases y ciclo de la actividad.
- Estructura y organización interna:
 - Organigramas.
 - Departamentos.
 - Relaciones externas.
 - Relaciones interdepartamentales.
 - Relaciones intradepartamentales.
- Circuitos documentales.
- Los impresos y documentos:
 - Concepto y características.
 - Contenido y clases de impresos y documentos.
 - Normalización de impresos y documentos: normas UNE y abreviaturas más frecuentes.
- Documentos relacionados con la compraventa:
 - El pedido: ficha producto, ficha proveedor, otros.
 - Recepción de mercancías: albaranes de entrega y recepción.
 - Facturación proveedores.
 - Notas de abono.
 - Notas de gastos.
- Documentos relacionados con la tesorería:
 - Cheque y cheque bancario.
 - El recibo.
 - La letra de cambio: elementos personales, requisitos formales, el protesto.
- Documentos relacionados con la administración de personal:
 - Contrato de trabajo y sus formas.
 - Afiliación de los trabajadores a la Seguridad Social: altas, bajas y modificaciones.
 - Libro de matrícula de personal y libro de visitas.
 - Recibos de salarios.
 - Documentos de cotización a la Seguridad Social.
- Libros de registro:
 - Clases, formalización, llevanza y conservación de los libros.
 - Libros contables: obligatorios y auxiliares.
 - Libros de actas y de registro de socios para sociedades mercantiles.
- Ante un caso convenientemente caracterizado:

- Elaborar el organigrama funcional.
- Describir los distintos departamentos y sus funciones.
- Clasificar los principales documentos generados por cada uno de ellos.
- Según las directrices recibidas:
 - Confeccionar pedido, albarán y factura sin gastos.
 - Confeccionar pedido, albarán y factura con gastos.
 - Confeccionar facturas con los distintos tipos de IVA.
 - Confeccionar notas de abono.
- Según las directrices recibidas:
 - Complimentar distintos tipos de cheques.
 - Complimentar recibos.
 - Complimentar letras de cambio: Efectos sin gastos o con gastos, efectos aceptados, efectos avalados, endoso de efectos.
- Ante un supuesto de contratación convenientemente caracterizado:
 - Confeccionar el contrato de trabajo.
 - Complimentar la comunicación de alta a la Seguridad Social.
 - Realizar los apuntes correspondientes en el Libro de Matrícula del Personal.
- Partiendo de movimientos contables convenientemente definidos:
 - Seleccionar los libros que intervienen en el registro.
 - Realizar, en cada uno de ellos, los apuntes correspondientes.

MODULO FORMATIVO 3: Técnicas de comunicación oral y atención al público (módulo común asociado al perfil profesional). 80 horas

UNIDAD FORMATIVA 1: Técnicas de comunicación aplicables a la actividad empresarial:

- Las comunicaciones y la empresa:
 - La naturaleza de la comunicación.
 - Modalidades de comunicación.
 - Los servicios de correos y telégrafos.
 - Nuevas formas de transmisión y comunicación.
- Técnicas de expresión:
 - Teoría de la comunicación.
 - El lenguaje verbal: aprendizaje y conceptualización, riqueza de vocabulario y comprensión verbal, adaptación a la situación.
- El lenguaje escrito: el lenguaje como fijación del mensaje, la ortografía y el dominio de la expresión escrita.
- La comunicación oral:
 - Normas de comunicación oral más habituales en la empresa.
 - Normas de comunicación telefónica.
- La comunicación escrita:
 - La correspondencia oficial y su tratamiento: aspectos básicos: oficios, instancias, otros.
 - La correspondencia comercial y su tratamiento: aspectos básicos: cartas de solicitud de informes comerciales previos, cartas de pedidos, cartas relacionadas con el departamento de contabilidad y finanzas, cartas de reclamaciones, cartas de oferta de servicios y-o productos, circulares, comunicaciones urgentes, nota interior, informes, invitaciones, saludas, notas, notas de prensa,

otros.

- La entrada de correspondencia: tratamiento, registro.
- Elaboración de la correspondencia: redacción inicial, las principales abreviaturas comerciales, elaboración del primer borrador, corrección, confección del documento definitivo.
- Salida de la correspondencia: registro, plegado y ensobrado, franqueo y expedición.
- Servicios postales: tipos y características.

UNIDAD FORMATIVA 2: Clasificación y archivo de documentos:

- El archivo:

- Concepto de archivo.
- Finalidad e importancia del archivo.
- Formas y organización de un archivo de oficina.
- Clasificación de los archivos.
- Acceso al archivo de oficina.
- División del archivo según la frecuencia de su utilización.
- Normas de conservación de documentos.
- Reproducción mecánica de documentos.
- Destrucción de documentos.

- Clasificación y ordenación de documentos:

- Clasificación nominativa.
- Clasificación geográfica.
- Clasificación por materias y asuntos.
- Clasificación numérica.
- Clasificación cronológica.
- Clasificación mixta.
- Clasificación decimal universal.

- Material y sistemas de archivo:

- Expedientes.
- Tipos de carpetas.
- Uso de colores.
- Mobiliario y ficheros.
- Archivo mediante microfilme.
- Archivos informáticos.
- Instalaciones y medidas de seguridad.

- Ante un supuesto, debidamente caracterizado, que contemple diversos envíos a realizar por la empresa, seleccionar el sistema más adecuado en cada caso, teniendo en cuenta la rapidez, seguridad y coste de cada uno de ellos:

- Representar mediante un esquema el proceso que sigue la correspondencia de entrada.
- Representar mediante un esquema el proceso que sigue la correspondencia de salida.
- Ante un supuesto que recoja datos sobre distintas comunicaciones emitidas y recibidas:
- Realizar las oportunas anotaciones en el registro de correspondencia de entrada.
- Realizar las oportunas anotaciones en el registro de correspondencia de salida.

- Ante un supuesto debidamente caracterizado:

- Redactar y elaborar una carta de solicitud de informes previos.

- Redactar y elaborar una carta de pedido.
 - Redactar y elaborar una carta de oferta de productos y-o servicios.
 - Redactar y elaborar una carta de reclamación.
 - Redactar y elaborar una instancia.
- Ante un supuesto que contemple la utilización de distintos documentos proceder a su ordenación, clasificación y archivo según:
- Materias y asuntos.
 - Fechas de recepción y-o emisión.
 - Su origen y-o destino.

MODULO FORMATIVO 4: Aspectos administrativos de la gestión empresarial.

UNIDAD FORMATIVA 1: Contabilidad general:

- Principios básicos de la contabilidad:
- Los hechos contables y sus clases.
 - Las cuentas. La teoría del cargo y abono.
 - Métodos de contabilidad: partida doble.
 - Balances: tipos.
 - Los libros de contabilidad.
 - El ciclo contable.
- El Plan General de Contabilidad:
- Principios contables.
 - Cuadro de cuentas: conceptos, relaciones contables.
 - Cuentas anuales: balance, cuenta de pérdidas y ganancias, memoria.
 - Normas de valoración.
- Definiciones y relaciones contables:
- Compras y ventas. Su contabilización.
 - El Impuesto sobre el Valor Añadido: cuadro de cuentas y proceso contable, IVA soportado e IVA repercutido.
 - Demás gastos e ingresos del ejercicio: gastos e ingresos de explotación, gastos e ingresos financieros, gastos e ingresos extraordinarios.
 - Gastos de personal y cuentas de Administraciones públicas: cuadro de cuentas, problemática contable.
- Organización del trabajo contable:
- Los libros de contabilidad: principales, auxiliares, registros.
 - Preparación del trabajo contable:
 - Fuentes de información en la empresa: departamentos, áreas.
 - Análisis e identificación de los documentos contables.
 - Codificación de la información.

UNIDAD FORMATIVA 2: Cálculo mercantil y financiero:

- Interés simple:
- Concepto y fórmulas generales.
 - Montante o valor final.

- Métodos abreviados para el cálculo del interés simple.
- Operaciones financieras a interés simple:
 - Cuentas corrientes y su liquidación.
 - Cuentas de crédito: regulación legal, liquidaciones periódicas, cierre y cancelación.
 - Descuento comercial.
 - Facturas de negociación.
 - Efectos impagados y letra de resaca.
 - Equivalencia financiera a interés simple: vencimiento común, vencimiento medio.
- El interés compuesto:
 - Concepto y fórmulas generales.
 - Montante o valor final.
 - Determinación del valor del capital en un momento determinado del tiempo.
- Operaciones financieras a interés compuesto:
Rentas prepagables y pospagables.
Los préstamos y su amortización: sistema francés o de cuota constante, sistema de amortización constante.

UNIDAD FORMATIVA 3: Régimen fiscal:

- El Sistema fiscal:
 - Impuestos directos e indirectos.
 - Impuestos que gravan la actividad:
 - Impuesto de Actividades Económicas. Concepto y características.
 - Impuesto sobre el Valor Añadido:
 - Naturaleza del impuesto.
 - Base imponible.
 - Tipos aplicables.
 - Modelos documentales.
 - Regímenes especiales.
 - Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas: rendimientos de trabajo, rendimientos del capital mobiliario, rendimientos de actividades empresariales y profesionales, determinación de la cuota líquida.
 - Impuesto sobre Sociedades. Concepto y características.

UNIDAD FORMATIVA 4: Administración de personal.

- El contrato de trabajo:
 - Sujetos y elementos del contrato de trabajo.
 - Modalidades de contratación.
 - Cumplimentación del contrato de trabajo y sus copias básicas.
- La Seguridad Social:
 - Concepto de Seguridad Social.
 - Gestión de la Seguridad Social y entidades colaboradoras.
 - Regímenes que integran el sistema de la Seguridad Social: contingencias y prestaciones, afiliación: altas, bajas y modificaciones.
 - Libro de matrícula de personal y libro de visitas.

- El salario:
 - Concepto y clases.
 - Percepciones salariales y no salariales.
 - Cotización al régimen general de la Seguridad Social.
 - La retención de IRPF.
 - Tiempo, forma y documentación del pago de salario.
- La incapacidad temporal:
 - Concepto de incapacidad temporal.
 - Nacimiento del derecho a la prestación.
 - Cuantía de la prestación.
 - Duración máxima de la prestación.
 - Bases de cotización en IT.
- Las retenciones al trabajador:
 - La cotización al régimen general de la Seguridad Social.
 - La cotización por accidentes de trabajo y enfermedad profesional.
 - Ingresos de la cotización.
 - Documentos de cotización.
 - Ingreso de las retenciones a cuenta del IRPF.
- Cumplimentación del recibo de salarios:
 - Estructura y contenido.
 - Requisitos formales.
 - Archivo de los recibos.
- A partir de una relación suministrada de nombres de cuentas pertenecientes al PGC:
 - Clasificarlas en activo-pasivo o gasto-ingreso.
 - Clasificarlas según su codificación en el PGC.
- A partir de un supuesto sobre operaciones de compras y ventas:
 - Realizar las anotaciones en el libro diario teniendo en cuenta el Impuesto sobre el Valor Añadido.
 - Realizar las anotaciones en el libro mayor.
- Dada una situación de partida y suministrando informaciones sobre diferentes acontecimientos que reflejen gastos e ingresos de explotación:
 - Efectuar las anotaciones en el libro diario.
 - Efectuar las anotaciones en el libro mayor.
 - Confeccionar el balance de comprobación de sumas y saldos.
- A partir de diferentes movimientos de tesorería convenientemente caracterizados:
 - Efectuar los apuntes correspondientes al libro de caja.
 - Realizar las oportunas anotaciones en el libro de bancos.
 - Actualizar las fichas de clientes y proveedores.
 - A la vista de diversos extractos/documentos de tesorería:
 - Clasificar los distintos conceptos de cargo/abono.
 - Verificar las liquidaciones bancarias de intereses, comisiones y gastos.
 - Conciliar los extractos bancarios.
 - Efectuar el arqueo y cuadro de caja.
- A partir de un caso, convenientemente caracterizado, en relación a la declaración de uno o varios impuestos:

- Seleccionar los impresos correspondientes a cada fase del proceso de declaración-liquidación.
- Cumplimentar los impresos, según los datos contenidos en el enunciado.
- A partir de un supuesto, convenientemente caracterizado, que contemple la contratación de personal:
 - Confeccionar los contratos de trabajo y sus copias básicas.
 - Cumplimentar los documentos de afiliación de trabajadores a la Seguridad Social.
 - Elaborar los recibos de salarios.
 - Cumplimentar los documentos de cotización a la Seguridad Social.

MODULO FORMATIVO 5: Mecanografía audiovisual.

- Postura corporal ante la máquina de escribir:
 - Prevención de vicios posturales y tensiones.
- Teoría y técnica mecanográfica:
 - La máquina de escribir: manual, eléctrica, electrónica.
- Funcionamiento de la máquina de escribir:
 - Composición y estructura de la máquina de escribir: puesta en marcha, introducción del papel, alineación del papel.
 - El teclado y su estructura:
 - Posición de los brazos, muñecas y manos.
 - Composición del teclado.
 - Colocación de los dedos. Fila dominante.
 - Filas superior, inferior y dominante.
 - Teclas auxiliares:
 - Utilización de mayúsculas.
 - Signos de puntuación.
 - El acento.
 - Signos interrogativos y admirativos.
 - Signos numéricos.
 - Otros.
- Instrucciones sobre espacios, frases y párrafos:
 - Márgenes: localización, borrado, fijación, normas generalmente aceptadas.
 - Utilización de tabuladores: localización, borrado, fijación, normas generalmente aceptadas.
 - Formas de centrar los títulos en un texto.
- Funciones auxiliares en máquinas electrónicas:
 - La memoria.
 - Grabar en memoria un texto.
 - Recuperar y editar un texto grabado en memoria.
- A partir de un texto convenientemente caracterizado:
 - Ejercitar el uso y manejo de la línea dominante.
 - Ejercitar el uso y manejo de la línea superior.
 - Ejercitar el uso y manejo de la línea inferior.
 - Confeccionar textos utilizando las tres líneas.
- A partir de un supuesto caracterizado:
 - Ejercitar la utilización de diferentes márgenes y tabuladores.
 - Utilizar las teclas auxiliares: Numéricas, ortográficas, otras.

- A partir de diferentes supuestos, progresivamente cronometrados, ejercitar el adiestramiento en el manejo del teclado a fin de mejorar la velocidad y calidad en el registro de caracteres.
- A partir de diferentes supuestos, ejercitar la utilización de calco o autocalco en impresos.
- A partir de diversos supuestos de dictado, ejercitar el uso del teclado a fin de conseguir, a la velocidad deseada, confeccionar textos autónomos.

MODULO FORMATIVO 6: Informática básica.

UNIDAD FORMATIVA 1: Introducción:

- Historia y evolución del ordenador.
- El ordenador en la empresa.
- Del gran ordenador al ordenador personal.

UNIDAD FORMATIVA 2: Hardware:

- El ordenador:
 - Definición.
 - Funciones.
 - Partes básicas.
 - Tipos.
- Unidad Central de Proceso:
 - Memoria principal:
 - Concepto de memoria principal.
 - Clases de memoria principal.
 - Memoria RAM.
 - Memoria ROM.
 - Medidas de memoria.
- Periféricos:
 - Concepto.
 - Clases de periféricos: periféricos de entrada y salida: teclado; pantalla; impresora; plotter, periféricos de almacenamiento: disco flexible; disco duro; cinta magnética.
- Representación de datos:
 - Bit, Byte.
 - Sistemas de codificación: código binario.

UNIDAD FORMATIVA 3: Software:

- Concepto.
- Elementos y partes del software.
- El sistema operativo:
 - Concepto.
 - Funciones.
 - Clasificación y estudio de Sistemas Operativos: MS DOS, Windows.
- Utilización y explotación de un sistema monousuario:
 - Utilidades, funciones y comandos.
 - Conexión y puesta en marcha.
 - Utilización.

- Utilización y explotación de un sistema en red:
 - Introducción a las redes de área local: concepto y ventajas de las redes locales, términos habituales en las redes locales, elementos básicos de las redes locales, descripción de un modelo de red.
- Funcionamiento de una red local:
 - Sistema operativo, compartición de datos y bloqueos de ficheros y registros, asignación de recursos, la tarjeta de interface de red.
 - Topología de las redes de área local: factores determinantes en la elección de topología, tipos de topología: en bus, en anillo y en estrella.
 - Arquitectura de las redes locales.
 - Conceptos básicos de gestión y configuración de una red.
 - Sistemas de red más extendidos y autopistas de la información.
- Aplicaciones informáticas:
 - Descripción general.
 - Utilidades.
 - Concepto de menú.
- A partir de la visualización de un sistema completo informático:
 - Conectar el sistema.
 - Conectar los distintos periféricos.
 - Visualizar los directorios y ficheros existentes.
- Realizar en un Sistema Operativo MSDOS -tradicional y bajo Windows- ejercicios de las siguientes operaciones:
 - Posicionarse en un directorio.
 - Crear un directorio.
 - Crear un subdirectorio.
 - Borrar un directorio.
 - Formatear un diskette.
 - Copiar un fichero del disco duro a un diskette.
 - Copiar un fichero de un diskette a un disco duro.
 - Renombrar un fichero.
 - Borrar un fichero.
 - Copiar del disco duro a un diskette todos los ficheros que cumplen una determinada condición.
 - Copiar de un diskette al disco duro todos los ficheros.
 - Borrar todos los ficheros de un directorio que cumplen una determinada condición.
- Realizar en un Sistema en red ejercicios de las siguientes operaciones:
 - Acceso del usuario a la red.
 - Reconocimiento de los derechos de usuario.
 - Operaciones generales: compartir impresoras, compartir directorios, mensajes entre usuarios, correo electrónico.

MODULO FORMATIVO 7: Ofimática básica.

UNIDAD FORMATIVA 1: Mecanización y automatización de oficinas.

- Antecedentes y evolución histórica.
- Telecomunicaciones.
- Modems.
- Correo electrónico.
- Faxesimil o telefax.
- Los equipos de reproducción y cálculo.

UNIDAD FORMATIVA 2: Procesador de textos.

- Introducción.
- Descripción de un procesador de textos.
- Requisitos del sistema.
- Cómo comenzar y finalizar una sesión.
- Descripción de la pantalla de la aplicación.
- Edición de un texto:
 - Composición y descripción del teclado.
 - Introducir texto.
 - Grabar/guardar un documento.
 - Imprimir un documento.
 - Abrir/recuperar un documento.
 - Cómo obtener ayuda.
 - Particularidades del procesador de textos: área de trabajo y códigos de control.
- Edición de texto:
 - Desplazarnos por el documento.
 - Modos de escritura: insertar/sobrescribir.
 - Trabajo con bloques.
 - Borrado de un texto.
 - Restaurar un texto.
 - Mover y copiar un texto.
 - Deshacer errores.
 - Buscar y reemplazar.
- Cómo modificar el formato de texto:
 - Negrita.
 - Tipos de subrayado.
 - Centrado: entre márgenes, alrededor de un punto, de bloque, de página.
 - Tipos de alineación.
 - Sangrado de párrafos.
 - Tamaño de fuente y cambio del tipo de letra.
 - Miscelánea: opciones particulares que mejoran el documento tales como comentarios, numeración de páginas, estilos, etc.
 - Gestión de archivos:
 - Combinación/separación de archivos.

- Utilización de varios archivos simultáneamente.
 - Trabajo con archivos (copiar, borrar, etc.).
 - Protección de un archivo: medios diversos.
 - Administrar documentos con el comando «buscar archivo» o utilidad equivalente «sumario».
- Ortografía y sinónimos:
- Autocorrección y autotexto.
- El diccionario, posibilidad de diversificar diccionarios.
 - Revisión ortográfica.
 - Recuento de palabras.
 - Revisar un bloque, página, documento.
 - Sinónimos.
 - Diseñar formatos: De carácter/línea, párrafo/página.
 - División de palabras: sistema de guiones, zona de división.
 - Justificación de líneas.
 - Interlineado.
 - Numeración de líneas.
 - Márgenes y sangrados.
 - Tabulaciones: borrado, edición, creación, tipos.
 - Centrar página verticalmente.
 - Encabezados y pies: creación, edición y control, supresión.
 - Numeración de páginas.
- Imprimir un texto:
- Presentación preliminar de documentos antes de imprimir.
 - Funciones de impresora necesarias y menú de opciones.
 - Impresión desde el menú de imprimir: opciones de impresión: papel de continuo, número de copias, número de páginas, otras.
 - Control de impresión: imprimir, cancelar, controlar, expedir, mostrar, detener, seguir la impresión de un trabajo: por página, por documento, páginas múltiples, correlativas y alternas, número de copias, calidad de impresión.
 - Trabajar con tablas.
 - Creación de tablas.
 - Formato de tablas.
 - Operaciones básicas con tablas.
 - Introducción de datos.
- UNIDAD FORMATIVA 3: Bases de datos.**
- Introducción y descripción del gestor de base de datos:
- Qué es una base de datos.
 - Requisitos del sistema.
 - Cómo comenzar y finalizar una sesión.
 - Descripción de la pantalla de la aplicación.
- Conceptos fundamentales en un gestor de base de datos:
- Base de datos relacionales. Tablas.
 - Campos.

- Registros.
- Tipos de campos y su aplicación.
- Campo clave: Concepto, utilidad y criterios para seleccionarlo.
- Descripción de la pantalla inicial del programa:
 - Entrada y salida del programa.
 - Uso de teclado o ratón.
 - Descripción de la ventana inicial: menús y submenús.
- Diseño de una base de datos:
 - Estudio previo de la información a introducir en la base de datos.
 - Diseño de la base de datos: campos a incluir, denominación y tamaño, tipo de datos de cada campo: numéricos, alfabéticos, lógicos, ahorro de memoria en el diseño, elección del campo clave, campos índice, criterios de elección.
 - Creación de estructuras de base de datos en base al diseño.
 - Grabar/guardar la base de datos.
- Introducción de datos y almacenamiento:
 - Introducción datos.
 - Peculiaridades según tipo de campo (campos memo, imágenes).
 - Grabar/guardar registros.
- Visualización de los datos introducidos:
 - Visualización de todos los registros completos o seleccionando campos.
 - Movimiento por la base de datos y selección de registros.
 - Búsquedas según valor de campo.
 - Modificación de datos.
 - Visualización e impresión: todos los registros, un registro concreto, seleccionando campos.
- Impresión:
 - Opciones de configuración de impresión.
 - Presentación preliminar.
 - Salida a impresora.
- Mantenimiento de la base de datos:
 - Introducir nuevos registros.
 - Modificación de los datos ya introducidos.
 - Modificación del diseño de la base de datos.
 - Borrar/suprimir registros.
 - Copiar, vaciar, borrar/suprimir bases de datos.
 - Protección de las bases de datos creadas.
- Ordenación de una base de datos:
 - Creación de una base de datos ordenada a partir de otra.
 - Criterio de ordenación: selección de criterio, ordenación por uno o varios campos, ascendente y descendente.
 - Problemática de las bases de datos ordenadas: renovaciones periódicas, lentitud del proceso de ordenación.
- Archivos índice indexación:
 - Introducción: diferenciación y selección entre indagación y ordenación.
 - Creación de índices.

- Mantenimiento del fichero de índices: actualizaciones al introducir nuevos registros en la base de datos, abrir/cerrar, modificar diseño, borrar y reconstruir índices, búsqueda de datos con índices abiertos.

UNIDAD FORMATIVA 4: Hojas de cálculo.

- Introducción:

- Descripción de una hoja de cálculo.
- Requisitos del sistema.
- Cómo comenzar y finalizar una sesión.
- Descripción de la pantalla de la aplicación.

- Edición de una hoja de cálculo:

- Creación de una hoja simple.
- Mecanismos básicos: introducción y edición de datos, desplazamiento del cursor.
- Grabar/guardar la hoja.
- Abrir/recuperar la hoja.
- Cómo obtener ayuda.
- Particularidades de la hoja de cálculo.
- Menús bajo el punto de vista funcional, cuadros de trabajo y mensajes.
- El menú de ayuda.
- Salir de la aplicación.

- Introducción y edición de números y fórmulas:

- Contenido de las celdas: constantes, variables y fórmulas.
- Rango. Concepto.
- Funciones básicas: concepto y uso.
- Referencias absolutas, relativas y mixtas.
- Borrar/suprimir información de un rango.
- Usando nombres de rango.
- Insertar y suprimir filas/columnas.
- Protección de la hoja de cálculo.
- Formato y presentación de datos.
- Formato de números.
- Alineación de texto y números.
- Fuentes. Tamaño.
- Bordes.
- Anchura de columnas y altura de filas.
- Opciones de visualización.
- Área de trabajo.
- Ventanas.
- Vistas.

- Gráficos:

- Selección de datos a representar en la hoja de cálculo.
- Tipos de gráficos.
- Crear un gráfico.
- Escala en los ejes.

- Leyenda y títulos.
- Formato del gráfico.
- Colocación de un gráfico dentro de un documento de hoja de cálculo.
- Presentación final.

- Impresión:

- Configuración del documento para la impresión: seleccionar rango -área de impresión- y títulos, ampliación/reducción.
- Presentación preliminar.
- Diseño de página: márgenes, orientación del papel, cabecera/pies.

UNIDAD FORMATIVA 5: Compartir Información entre aplicaciones.

- Procesador de textos:

- Importar información de la hoja de cálculo.
- Importar información de la base de datos.
- Exportar información a la hoja de cálculo.
- Exportar información a la base de datos.

- Hoja de cálculo:

- Importar información del procesador de textos.
- Importar información de la base de datos.
- Exportar información al procesador de textos.
- Exportar información a la base de datos.

- Base de datos:

- Importar información del procesador de textos.
- Importar información de la hoja de cálculo.
- Exportar información al procesador de textos.
- Exportar información a la hoja de cálculo.
- Vínculos entre aplicaciones.

UNIDAD FORMATIVA 6: Mecanización y automatización de oficinas.

- En un caso convenientemente caracterizado en el que se presentan diferentes necesidades de comunicación telemática, seleccionar los medios de comunicación a utilizar para efectuar las distintas comunicaciones regulares planteadas con empresas extranjeras.

- Ante un supuesto que recoja la necesidad de transmitir una o varias informaciones y-o documentos, efectuar la transmisión utilizando los siguientes medios de comunicación:

- Télex.
- Fax.
- Módem.
- Correo electrónico.

- En una fotocopidora:

- Efectuar reducciones y ampliaciones.
- Sustituir el cartucho de tóner.
- Alimentar la máquina con diferentes tipos de papel.

UNIDAD FORMATIVA 7: Procesador de textos.

- A partir de una cuidada selección de enunciados:
 - Desarrollar, sobre textos del lenguaje común, el aumento en la destreza de movimientos.
 - Desarrollar, sobre textos profesionales, la ampliación de movimientos para adquisición de técnica y velocidad.
- A partir de un texto facilitado:
 - Editarlo por medio del procesador de textos.
 - Grabarlo en el disco duro y disco flexible.
 - Imprimirlo por impresora.
- En un fichero de texto facilitado:
 - Incorporar textos adicionales.
 - Incorporar y practicar posibles formas de mejoras en el texto: Poner en negrita palabras clave, subrayar títulos, cambios de tamaño de letra.
 - Importar y exportar diferentes informaciones.

UNIDAD FORMATIVA 8: Bases de datos.

- A partir de unos supuestos datos identificativos facilitados (nombre, dirección, municipio, provincia, teléfono) crear una base de datos:
 - Definir la estructura de la base de datos.
 - Introducir los registros en la base de datos.
 - Salir de la base de datos.
- En una base de datos facilitada:
 - Introducir nuevos registros.
 - Dar de baja a varios registros.
 - Modificar la estructura de los registros incorporando un campo adicional de información.
- En un fichero de datos facilitado:
 - Indexar el fichero por diferentes campos o variables.
 - Visualizar en pantalla determinados campos y registros.
 - Importar y exportar diversas informaciones.
 - Imprimir por impresora unos campos determinados.
- En una supuesta base de datos:
 - Calcular el total de registros que cumplen una determinada condición.
 - Obtener el sumatorio y la media de un campo o variable determinada.

UNIDAD FORMATIVA 9: Hoja de cálculo.

- Seleccionar en una posible hoja de cálculo de interés para el ámbito profesional:
 - Las informaciones o campos a recoger.
 - Las fórmulas de cálculo de las operaciones.
 - Introducir los datos seleccionados.
- A partir de una hoja de cálculo facilitada, efectuar operaciones de:
 - Añadir nuevas columnas o filas.
 - Suprimir columnas o filas.
 - Mover celdas de lugar.
 - Importaciones y exportaciones de información.
 - En una hoja de cálculo facilitada, representar diferentes informaciones por medio de distintos

- gráficos.
- En una hoja de cálculo facilitada, imprimir unas secciones concretas a través de la impresora.

MODULO FORMATIVO 8: Procesador de textos avanzados.

- Personalización de la aplicación.
- Periféricos: ratón e impresora.
- Opciones de configuración de la aplicación: presentación de la aplicación, copias de seguridad, diccionarios, ubicación de archivos.
- Columnas y tablas:
 - Crear columnas.
 - Número de columnas y control de medidas.
 - Modificaciones y borrado.
 - Introducción de texto y movilidad de columnas.
 - Combinar columnas y tablas.
 - Formatos avanzados de tabla: tareas especiales con tablas, tablas como hoja de cálculo.
- Confección de listas, clasificación:
 - Registros y campos.
 - Claves de ordenación.
 - Ordenación de párrafos y tablas.
 - Selección.
- Recuadros gráficos:
 - Tipos de recuadros/marcos.
 - Posición y medidas.
 - Distribuir texto alrededor de la tabla.
 - Personalización: bordes, sombreados.
 - Líneas.
 - El editor de gráficos.
 - El editor de ecuaciones.
 - Combinar textos, tablas, ecuaciones y gráficos.
 - Importar gráficos.
- Autoedición con el procesador:
 - Combinar gráficos, columnas y tablas.
 - Confección de documentos avanzados.
 - Formatos de documentos avanzados.
 - Utilización de plantillas.
- Combinar correspondencia o fusión:
 - Documento principal/primario.
 - La base de datos del procesador.
 - Documentos de base de datos.
 - Inserción de campos en el documento.
 - Fusión.
 - Conversión de archivos de base de datos.
 - Etiquetas, sobres y formularios.
 - Operaciones avanzadas.

- Estilos y macros: automatización del trabajo:
 - Creación, mantenimiento y modificación de estilos.
 - Aplicación de estilos al documento.
 - Qué son las macros.
 - Localización de las macros suministradas con el procesador.
 - Programación en el lenguaje de macros: crear y grabar.
 - Creación de plantillas.
- Trabajar con documentos extensos:
 - Notas a pie de página y notas finales.
 - Referencias y marcado de texto.
 - Esquemas.
 - Índices.
- Procesador y aplicaciones complementarias:
 - Conversión de formato de archivos de texto y gráficos.
 - Funciones de base de datos y de hoja de cálculo desde el procesador.
 - Vinculación básica con otras aplicaciones.
 - Útiles diversos: OCR, scanner, etc.
- A la vista de una aplicación de un procesador de textos, proceder a la personalización de la misma:
 - Organizando el aspecto general de las presentaciones.
 - Seleccionando la ubicación más adecuada para los ficheros de texto de uso más frecuente.
 - Asignando las correspondientes órdenes para la ejecución automática de copias de seguridad en el transcurso del trabajo.
- A la vista del fichero de datos contenidos en una aplicación de procesador de textos:
 - Seleccionar los formatos de presentación más utilizados en la empresa.
 - Generar formatos standard mediante la utilización de columnas y tablas.
- Ante un supuesto, debidamente caracterizado, que defina los objetivos de presentación de uno o varios documentos:
 - Recuperar los textos a utilizar.
 - Añadir los gráficos y dibujos que formen parte del documento.
 - Efectuar la composición del documento definitivo.
 - Ante un supuesto que contemple las comunicaciones más frecuentemente utilizadas en la empresa, editar los documentos standard y archivarlos para su posterior utilización personalizada.
 - Ante un supuesto que relacione una serie de textos de frecuente utilización, desarrollar los macrocomandos para la automatización de los procesos.

MODULO FORMATIVO 9: Aplicaciones informáticas de gestión empresarial.

- Aplicaciones informáticas de gestión empresarial.
- Principios básicos de la utilización de una aplicación informática:
 - Posicionamiento.
 - Selección.
 - Actuación.
 - Salida/grabación.

- Utilización de una aplicación financiero-contable:
 - Introducción de apuntes en el libro diario.
 - Consultas en el libro diario.
 - Extractos de libro mayor.
 - Introducción de existencias finales.
 - Informes de libro diario.
 - Balance de sumas y saldos.
 - Introducción de datos de gestión presupuestaria.
 - Altas, bajas y modificaciones en ficheros de bancos.
 - Consultas a ficheros de bancos.
 - Preparación y listados de remesas.
 - Informe sobre previsión de pagos.
 - Informe sobre previsión de cobros y riesgos.
 - Gestión del IVA: introducción de apuntes, listado de facturas recibidas, listado de facturas emitidas.
- Utilización de una aplicación de gestión de personal:
 - Introducción de datos para mantenimiento de ficheros: ficheros de empresa, ficheros de trabajadores.
 - Procesos de nómina: introducción de datos e incidencias, cálculo del recibo de salarios, edición de recibos.
 - Procesos de Seguridad Social: confección del TC-2, confección del TC-2/1, confección del TC-1.
 - Procesos del I.R.P.F: modelo 110 de retenciones trimestrales, listado anual, modelo 190, certificados para el trabajador.
 - Confección de etiquetas de empresa y trabajadores.
 - Elaboración de partes de alta y de baja.
- Utilización de una aplicación de gestión comercial y de existencias:
 - Altas, bajas y modificaciones en el fichero de vendedores.
 - Consultas en el fichero de vendedores.
 - Altas, bajas y modificaciones en el fichero de clientes.
 - Consultas en el fichero de clientes.
 - Altas, bajas y modificaciones en el fichero de proveedores.
 - Consultas en fichero de proveedores.
 - Altas, bajas y modificaciones en el fichero de artículos.
 - Consultas en el fichero de artículos.
 - Registro de entradas de mercancías.
 - Cambios de precios.
 - Listados de existencias y precios.
 - Confección de albaranes.
 - Confección de etiquetas de envío.
 - Confección de facturas.
 - Confección de recibos y letras de cambio.
- En un supuesto, convenientemente caracterizado, de utilización de una aplicación de gestión empresarial:
 - Entrada en la aplicación.

- Posicionamiento.
 - Selección de funciones y ficheros.
 - Salida/grabación.
- En un supuesto, convenientemente caracterizado, de utilización de una aplicación financiero-contable:
- Introducción de datos en el libro diario.
 - Comprobación de asientos en el libro diario.
 - Edición de extractos de libro mayor.
 - Edición de un balance de sumas y saldos.
 - Introducción de apuntes en ficheros de bancos.
 - Comprobación de datos en los ficheros de bancos.
 - Preparación y edición de listados de remesas.
 - Edición de informe sobre previsión de pagos, cobros y riesgos.
 - Introducción de datos en el fichero de IVA.
 - Comprobación de apuntes en el fichero IVA.
 - Editar los libros de facturas recibidas y emitidas.
- En un supuesto, convenientemente caracterizado, de utilización de una aplicación de gestión de personal:
- Introducción de incidencias en ficheros generales: actualizando convenios, actualizando el calendario laboral, actualizando categorías profesionales y pagas.
 - Introducción de datos en el fichero de empresa.
 - Altas, bajas y modificaciones en el fichero de trabajadores.
 - Edición de contratos de trabajo.
 - Ejecutar el proceso de nómina: introducción de datos e incidencias, cálculo del recibo de salarios, edición de recibos.
 - Confección de los documentos de cotización a la Seguridad Social: TC-1, TC-2 y TC-2/1.
 - Confección de los diferentes modelos de declaración-liquidación por las retenciones a cuenta I.R.P.F: 110, 190 y 10-T.
- En un supuesto, convenientemente caracterizado, de utilización de una aplicación de gestión comercial y de existencias:
- Introducción de incidencias en el fichero de vendedores.
 - Comprobación de apuntes en el fichero de vendedores.
 - Introducción de incidencias en el fichero de clientes.
 - Comprobación de apuntes en el fichero de clientes.
 - Introducción de incidencias en el fichero de proveedores.
 - Comprobación de apuntes en el fichero de proveedores.
 - Introducción de incidencias en el fichero de artículos.
 - Comprobación de apuntes en el fichero de artículos.
 - Introducción de datos de entradas y salidas de mercancías.
 - Edición de albaranes.
 - Edición de etiquetas de envío.
 - Edición de facturas.
 - Edición de recibos y letras de cambio.

MODULO FORMATIVO 10: Seguridad e higiene en el trabajo.

UNIDAD FORMATIVA 1: Seguridad.

- Riesgos:

- Concepto de riesgo
- Factores de riesgo.
- Medidas de prevención y protección.

- Siniestros:

- Clases y causas.
- Sistemas de detección y alarma.
- Evacuaciones.
- Sistemas de extinción de incendios, métodos, medios, agentes: agua, espuma, polvo, materiales: móviles; fijos.
- Primeros auxilios.

UNIDAD FORMATIVA 2: Higiene y calidad de ambiente.

- Higiene:

- Concepto de higiene.
- Zonas de riesgo.
- Objetivos de higiene y calidad del ambiente.

- Parámetros de influencia en las condiciones higiénico-sanitarias:

- Personas.
- Instalaciones: concepción y ordenación, estructuras exteriores.
- Funciones de los locales.
- Sistemas: eléctricos, de agua y ventilación.
- Higiene personal.

- Higiene en los transportes y circulaciones:

- Riesgos de contaminación de productos y materiales durante el transporte.
- Organización de circuitos de diferentes tipos de productos y materiales.

- Fenómenos de degradación:

- Degradaciones físicas.
- Degradaciones químicas.

- Medidas de prevención:

- Prevención de la contaminación.
- Prevención de las degradaciones físicas.
- Prevención de las degradaciones químicas.

- Confort y ambientes de trabajo:

- Aspectos ergonómicos de la actividad de oficina.
- Aspectos posturales.
- Aspectos visuales.

- Factores técnicos de ambiente:

- Acondicionamiento del aire: ventilación de los locales, principios de ventilación, instalaciones de ventilación, climatización de los locales, temperatura interior y confort, tipos de calentamiento, sistemas de regulación y seguridad.

- Iluminación de los locales: tipos de luces: incandescentes; fluorescentes, aparatos de iluminación y modos de iluminación, mantenimiento de las fuentes luminosas y aparatos de iluminación, efectos de la luz sobre materiales y productos.
- Acústica.
- Métodos de conservación y manipulación de productos:
 - Productos a conservar.
 - Principales métodos y técnicas de conservación.
 - Riesgos sanitarios de inadecuadas conservaciones de productos.
 - Principios básicos de manipulación.

UNIDAD FORMATIVA 3: Seguridad.

- A partir de una caracterización de un lugar de trabajo en funcionamiento:
 - Detectar los lugares/actividad de mayor potencialidad de riesgo.
 - Detectar las instalaciones/actuaciones a vigilar.
 - Elaborar una relación de medios de intervención necesarios.
- Dado un sistema de alarma o alerta:
 - Identificar los dispositivos.
 - Verificar su correcto funcionamiento y emplazamiento.
 - Transmitir las anomalías detectadas en el sistema.
 - A partir de la puesta en marcha de un sistema de alarma antiincendios, realizar de modo simulado la secuencia de actuaciones a desarrollar.
 - Realizar de modo simulado la ejecución material de técnicas sanitarias básicas de primeros auxilios.

UNIDAD FORMATIVA 4: Higiene.

- Para distintas oficinas y situaciones de trabajo convenientemente caracterizadas, detectar las fuentes de polución del ambiente.
- Para situaciones de oficina en las que ha sido alterada la correcta ubicación del equipamiento y fuentes de luminosidad:
 - Reubicar las fuentes luminosas de forma que se solucionen los problemas previamente detectados.
 - Reorganizar la ubicación de los equipos -mesas, sillas, ordenadores y otros medios y-o equipamientos- de modo que se mejoren las deficiencias ergonómico-posturales previamente detectadas.
 - Elaborar una relación de posibles mejoras adicionales en relación a otros factores técnicos de ambiente: acústicos, de ventilación, de temperatura u otros.

OCUPACIÓN:

TELEFONISTA

AREA FUNCIONAL: AREA FUNCIONAL PRIMERA
GRUPO PROFESIONAL: GRUPO PROFESIONAL III
OCUPACIÓN: TELEFONISTA
COMPETENCIA GENERAL SEGÚN EL ALEH Y EL CONVENIO COLECTIVO DEL SECTOR:
Realizar el servicio telefónico en conexión con el departamento de recepción
REALIZACIONES PROFESIONALES SEGÚN EL ALEH Y EL CONVENIO COLECTIVO DEL SECTOR:
<ul style="list-style-type: none"> - Atender los servicios de telecomunicaciones. - Registrar y facturar las llamadas telefónicas. - Realizar las operaciones de fax, teles, correo electrónico y demás servicios de atención al cliente.
NORMATIVA DE REFERENCIA⁴¹:
<p>CUALIFICACION PROFESIONAL: Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales. Familia Profesional: Administración y gestión. Nivel 1. Código: ADG305_1. RD 107/2008.</p> <p>CERTIFICADO PROFESIONAL: Telefonista / recepcionista de oficina. RD 308/1996</p>

FORMACIÓN ASOCIADA:
MODULO FORMATIVO: Ubicación profesional y orientación en el mercado de trabajo. 30 horas
<p>UNIDAD FORMATIVA 1: La empresa como unidad económica de producción:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Concepto de empresa. - Clases de empresas: por su finalidad, por su actividad, por su carácter. - La empresa y su forma jurídica: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Empresario individual y comunidades de bienes. ▪ Las Sociedades mercantiles y sus clases: sociedades personalistas y capitalistas. ▪ La Sociedad de Responsabilidad Limitada. ▪ La Sociedad Anónima. <p>UNIDAD FORMATIVA 2: La empresa y las ocupaciones de la familia profesional:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Las funciones básicas de la empresa: compras, ventas, producción, contabilidad, personal. - Relaciones funcionales (interdepartamentales): <ul style="list-style-type: none"> ▪ Organigramas. ▪ La cadena de valor. ▪ Las ocupaciones y la empresa:

⁴¹ No se ha desarrollado a fecha actual el nuevo certificado de profesionalidad que toma como referencia la cualificación de referencia que se pone en la ficha. En dicha cualificación se incluye entre las ocupaciones y puestos relevantes el de telefonista en servicios centrales de información. Así pues el certificado de profesionalidad que se propone en la ficha como formación asociada es el vigente en la actualidad.

- Ubicación funcional.
 - Tareas/funciones.
 - Relaciones interdepartamentales.
 - Ocupaciones <<próximas>> profesionalmente.
- Las ocupaciones en función del tamaño empresarial y el sector de actividad:
- Carácter horizontal al conjunto de sectores.
 - La especificidad del tamaño: presencia y particularidades de las ocupaciones en función del tamaño.
 - Importancia cuantitativa de las ocupaciones en las empresas.

UNIDAD FORMATIVA 3::

- La actividad administrativa y de oficina.
- Las grandes áreas de la actividad administrativa y de oficina.
 - Administración-gestión.
 - Información-comunicación.
- Administración gestión: ámbitos de actividad, funciones y objetivos:
 - Actividad financiero-contable: tesorería, gestión bancaria, fiscalía.
 - Administración de personal.
 - Soporte administrativo de la ejecución de tareas.
- Información-comunicación: ámbito de actividad, funciones y objetivos:
 - Actividades generales de información-comunicación: transmisión, clasificación, tratamiento de información, redacción de correspondencia, y procesos de documentos organización de actividades.
 - Actividades específicas de información-comunicación: soporte de la dirección, especificidades departamentales.

UNIDAD FORMATIVA 4: Búsqueda de empleo:

- Iniciativas de búsqueda de empleo.
- Análisis personal.
- Canales informativos y de búsqueda de empleo.
- Técnicas de búsqueda de empleo.
- Técnicas de búsqueda: currículum vitae, entrevistas.
- El marco institucional del empleo y la formación:
 1. Asociaciones empresariales y sindicales en el sector.
 2. Asociacionismo comercial.
 3. Cámaras de comercio.

UNIDAD FORMATIVA 5: Marco jurídico laboral:

- El marco de las relaciones laborales: Estatuto de los trabajadores, ordenanzas laborales, convenios colectivos.
- Tipología de contratos.
- La Seguridad Social: funciones, obligaciones, prestaciones.
- Trámites y requisitos para el desarrollo de una actividad profesional por cuenta propia:
 - Seguridad Social.

- Aspectos fiscales.
- Requisitos contables y formalidades.

UNIDAD FORMATIVA 6: La empresa como unidad económica de producción:

- A partir de una relación de egresas convenientemente caracterizadas:
 - Clasificarlas en función de su actividad.
 - Clasificarlas en función de su forma jurídica.
- A partir de una relación detallada de requisitos fundacionales y estatuarios de distintas sociedades:
 - Elegir los aplicables a las SA.
 - Elegir los aplicables a las SRL.

UNIDAD FORMATIVA 7: La actividad administrativa y de oficina:

- Para distintas situaciones de oficinas convenientemente caracterizadas en las que se detalla un conjunto de actividades y tareas:
 - Seleccionar y describir las actividades de organización-gestión.
 - Seleccionar y describir las actividades de información-comunicación.

UNIDAD FORMATIVA 8: La empresa y las ocupaciones de la familia profesional:

- A partir de un caso dado convenientemente caracterizado:
 - Diseñar el organigrama de la empresa.
 - Situar su ocupación en el organigrama.
 - Definir los grandes bloques de tareas de su ocupación.
 - Desarrollar posibles trayectorias profesionales de su ocupación en la empresa.
 - A partir de la caracterización de dos oficinas correspondientes a dos tamaños de empresa diferenciados, desarrollar para la ocupación objeto del curso las particularidades que le afectan en función del tamaño empresarial.

UNIDAD FORMATIVA 9: Búsqueda de empleo:

- A partir de una relación de conocimientos, capacidades y actitudes relativas a una o varias ocupaciones:
 - Realizar un autochequeo de valoración de conocimientos y capacidades profesionales en relación a esas ocupaciones.
 - Definir un posicionamiento subjetivo en relación a esas ocupaciones.
- Para una oferta formativa amplia y diversa:
 - Seleccionar los cursos/contenidos de interés en su ámbito profesional.
- A partir de varias ofertas de empleo:
 - Elaborar un currículum vitae adaptado a cada una de ellas.
 - Redactar una carta de presentación de servicios profesionales/búsqueda de empleo.
 - Efectuar una llamada telefónica de consulta en relación a una oferta de empleo/presentación de servicios.
 - Cumplimentar un formulario cerrado de respuesta/solicitud de empleo.

UNIDAD FORMATIVA 10: Aspectos operativos del marco jurídico-laboral:

- A partir de la relación de las fuentes básicas del ordenamiento jurídico-laboral, clasificarlas en orden descendente.

- A partir de la lectura de las cláusulas y condiciones de varios contratos de trabajo, identificar cada uno de ellos en la tipología de contrato existente.
 - Para un contrato determinado:
 - Presentar obligaciones y prestaciones en relación a la seguridad social.
- A partir de una relación de requisitos y exigencias administrativas varias:
 - Identificar los requisitos contables, fiscales y de Seguridad Social para el desarrollo de una actividad por cuenta propia.

MODULO FORMATIVO 2: Aspectos administrativos de recepción (Asociado a la UC: “Efectuar labores de asistencia y apoyo administrativo básico diverso). 120 horas.

UNIDAD FORMATIVA 1: La empresa y su organización.

- La empresa y sus elementos.
- Los sectores económicos y áreas de actividades.
- Clasificación de las empresas.
- Estructura y organización interna.
- Organigrama empresarial. Los departamentos y sus funciones: departamentos de producción, departamento de compras, departamento comercial, departamento de personal, el almacén, departamentos de finanzas y contabilidad.
- Las relaciones en la empresa.
- Relaciones interdepartamentales.
- Relaciones externas.

UNIDAD FORMATIVA 2: Los impresos y documentos en la empresa.

- Los impresos y documentos.
- Concepto y características.
- Contenido y clases de impresos y documentos.
- Normalización de impresos y documentos: series UNE y abreviaturas más frecuentes.
- Documentación ordinaria.
- Albaranes de entrega y recepción.
- La factura y sus requisitos formales.
- Notas de gastos.
- Notas de abono.
- El cheque y sus clases.
- El recibo y su cumplimentación.
- Nociones generales sobre la letra de cambio.

UNIDAD FORMATIVA 3: El control de la correspondencia y las visitas.

- Procedimientos tradicionales.
- Correo de entrada: registro y distribución.
- Correo de salida: referencias destinatario/remitente, plegado y ensobrado, franqueo y registro de salida.
- Mecanización del servicio de correos.
- Prestaciones de los servicios postales.
- Los servicios de correo y telégrafos.
- Los servicios privados de mensajería y paquetería.

- Los libros registro de correspondencia. Registro de fax.

UNIDAD FORMATIVA 4: Almacenamiento y recuperación de la documentación.

- Técnicas de archivo.

- Tipos de archivo y sus características:

- De documentos.
- De microfilm.
- Informatizado.

-Clasificación de la información: ventajas y desventajas:

- Alfabética.
- Numérica.
- Geográfica.
- Cronológica.
- Por materias.
- Índices de búsqueda e identificación.

- Mobiliario, material y útiles de archivo.

UNIDAD FORMATIVA 5: Guías para una correcta expresión escrita:

- La etapa de preparación.

- El estilo de redacción.

- Otros elementos: el tiempo y los medios.

- Las cartas y memorandums:

- Estructura de tipo.
- Análisis de una carta.
- Análisis de un memorándum.

-Ante un caso que incluya los datos necesarios:

- Elaborar el organigrama funcional.
- Clasificar los distintos departamentos de que consta relacionando las funciones de cada uno.

- Ante un caso convenientemente caracterizado que contemple una relación de personas, especificando el departamento al que pertenecen y las funciones de su competencia, elaborar el organigrama jerárquico.

- A la vista de un conjunto de impresos y documentos ya cumplimentados:

- Clasificar los impresos diferenciándolos de los documentos.
- Seleccionar las partes de que consta cada impreso.
- Estructurar los datos que contiene cada una de las partes.

- Partiendo de los datos de los datos contenidos en un supuesto de operación comercial compraventa:

- Confeccionar el albarán.
- Cumplimentar la factura.
- Elaborar el recibo.

-En un supuesto, convenientemente caracterizado, que presente una remesa de cheques recibidos:

- Clasificar según sus características.
- Verificar que están debidamente cumplimentados.
- Determinar posprocedimientos de cobro de cada uno de ellos.

- A partir de una relación de pagos a realizar a distintos proveedores, cumplimentar los cheques necesarios según las directrices marcadas por el departamento de contabilidad.

- A partir de textos originales de memorandums y cartas, formalizar los documentos correspondientes para su envío postal y transmisión interna.
- Ante un supuesto que muestre los distintos tipos de correspondencia que se reciben en la empresa:
 - Proceder a su clasificación y registro.
 - Efectuar la distribución de la misma.
- A la vista de los distintos envíos postales que se realizan en una empresa:
 - Seleccionar el servicio a utilizar en cada caso, teniendo en cuenta la urgencia del envío, la seguridad en la entrega y el coste.
 - Efectuar las oportunas anotaciones en el libro de registros de salida.
- Ante un supuesto, debidamente caracterizado, que contemple distintos impresos y documentos recibidos en la empresa, proceder a su clasificación y archivo según:
 - Materias y asuntos.
 - Fechas de recepción y/o emisión.
 - Origen y/o destino.

MODULO FORMATIVO 3: Técnicas de comunicación oral y atención al público (módulo común asociado al perfil profesional). 80 horas.

UNIDAD FORMATIVA 1: El proceso de comunicación.

- La comunicación y la sociedad.
- Formas de comunicación.
- Elementos del proceso de comunicación:
 - El emisor.
 - El código.
 - El mensaje.
 - El canal.
 - El receptor.
 - Perturbaciones y redundancias.
 - La información comunicada y su medición.
- Clases de comunicación:
 - Unilateral.
 - Bilateral.
- Reglas de una buena comunicación.

UNIDAD FORMATIVA 2: La expresión oral.

- Importancia de la expresión oral.
- Clasificación de las comunicaciones orales:
 - Por el número de participantes.
 - Según pertenezcan o no a la empresa.
 - Por la forma de realizarse.
- La técnica en la expresión oral.
- El vocabulario y su uso.
- Tipos de expresiones: dubitativas, negativas, condicionales, de inseguridad, personales, palabras negras.

- Reglas y recomendaciones para la mejora del lenguaje: Activas, pasivas.
- Elementos de la comunicación telefónica.
- La voz: el tono, el timbre, el volumen, la sonrisa telefónica, el vocabulario.
- Fórmulas y expresiones: saludos, despedida, disculpa, sugerencia, otros.
- El silencio: las pausas y su utilización.
- El concepto de escuchar: sentir, interpretar, evaluar, responder.

UNIDAD FORMATIVA 3: Medios más utilizados para las comunicaciones habladas.

- El teléfono y su utilización:
 - Normativa general del servicio telefónico.
 - Acciones previas a marcar.
 - Acciones para marcar y establecer el contacto.
 - Identificación de letras mediante palabras clave.
 - Las centralitas telefónicas y similares.
 - Accesorios y complementos al teléfono.
 - Intercomunicadores y otros aparatos para la comunicación hablada dentro de la empresa.

UNIDAD FORMATIVA 4: El lenguaje corporal.

- La expresión del rostro.
- La sonrisa.
- La morfopsicología del rostro del interlocutor.
- La expresión del cuerpo.
- La actitud.
- Los gestos.
- La indumentaria.

UNIDAD FORMATIVA 5: La atención al visitante.

- Labor de relaciones públicas.
- Empatía e identificación.
- El entorno físico del espacio de acogida: aspectos y disposición de materiales auxiliares y equipos.
- La acogida, la formulación y gestión de incidencias.
- La escucha activa.
- Proceso de una conversación: acogida, identificación, gestión, despedida.
- Las quejas y las reclamaciones:
 - La acogida.
 - La formulación y/o atención.
 - La gestión.
 - La solución y/o compromiso de acción.
 - El seguimiento.
- El control de las visitas y su registro.
- Ante un caso de simulación de solicitud de transmisión oral de determinadas informaciones:
 - Ejecutar una primera transmisión.
 - Corregir errores, aportando soluciones.
 - Efectuar la transmisión definitiva.

- Disponiendo del apoyo material necesario, proceder a la simulación de diversos casos prácticos de comunicación telefónica, analizando las deficiencias detectadas y estableciendo las oportunas correcciones.
- Disponiendo del apoyo de material necesario y ante un mensaje genérico y no formalizado, efectuar simulaciones de transmisiones de mensajes a contestadores telefónicos.
- Utilizando el apoyo material adecuado, efectuar simulaciones de uso y manejo de la totalidad de las funciones de una centralita telefónica, detectando deficiencias y efectuando correcciones.
- Disponiendo del apoyo necesario, proceder a la simulación de diversos casos de atención a visitas/público en general, aplicando las técnicas de expresión corporal en la acogida, detectando deficiencias y procediendo a su corrección.
- Llevar a cabo simulaciones de recepción de quejas, reclamaciones y sugerencias, y su posterior transmisión oral o escrita a los departamentos afectados, detectando deficiencias y procediendo a su corrección.

MODULO FORMATIVO 4: Mecanografía audiovisual básica (módulo común asociado al perfil profesional). 150 horas.

- Postura corporal ante la máquina de escribir.
- Prevención de vicios posturales y tensiones.
- Teoría y técnica mecanográfica.
- La maquina de escribir: manual, eléctrica, electrónica.
- Funcionamiento de la máquina de escribir.
- Composición y estructura de la máquina de escribir: puesta en marcha, introducción del papel, alineación del papel.
- El teclado y su estructura.
- Composición del teclado.
- El método del teclado ciego.
- Colocación de los dedos. Fila dominante.
- Filas superior, inferior y dominante.
- Teclas auxiliares.
- Utilización de mayúsculas.
- Signos repuntuación.
- El acento.
- Signos administrativos y admirativos.
- Signos numéricos.
- Otros.
- Instrucciones sobre utilización de márgenes y tabuladores.
- Localización.
- Borrado.
- Fijación.
- Normas generales aceptadas.
- A partir de textos convenientemente caracterizados:
 - Ejercitar el uso y manejo de la línea dominante.
 - Ejercitar el uso y manejo de la línea superior.
 - Ejecutar el uso y manejo de la línea inferior.

- Confeccionar textos utilizando las tres líneas.
- A partir de diferentes supuestos de copia de textos, progresivamente cronometrados, ejercitar el adiestramiento en el manejo del teclado a fin de mejorar la velocidad y calidad en el registro de caracteres.
- A partir de diferentes supuestos, ejercitar la utilización de calco o autocalco en impresos.

MODULO FORMATIVO 5: Informática básica. Módulo asociado al perfil profesional. 30 horas.

UNIDAD FORMATIVA 1: Introducción: Historia y evolución del ordenador.

- El ordenador y la empresa.
- Del gran ordenador al ordenador personal.

UNIDAD FORMATIVA 2: << Hardware>>

- El ordenador:
 - Definición.
 - Funciones.
 - Tipos.
- Unidad central de procesos.
- Concepto de memoria principal.
- Clases de memoria principal.
- Memoria RAM.
- Memoria ROM.
- Medidas de memoria.
- Periféricos:
 - Concepto.
 - Clases de periféricos: periféricos de entrada y salida: teclado; pantalla; impresora; <<plotter>>; periféricos de almacenamiento: disco flexible; disco duro; cinta magnética.
- Representación de datos:
 - Bit, Byte.
 - Sistema de codificación: código binario.

- UNIDAD FORMATIVA 3: <<Software>>.

- Concepto.
- Elementos y partes del <<software>>.
- El sistema operativo.
- Concepto.
- Funciones.
- Clasificación y estudio de sistema operativos: MS DOS, Windows.
- Utilización y explotación de un sistema monousuario:
 - Utilidades, funciones y comandos.
 - Conexión y puesta en marcha.
 - Utilización.
- Utilización y explotación de un sistema de red.
- Introducción a las redes de área local: concepto y ventajas de las redes locales, términos habituales en

- las redes locales, elementos básicos de las redes locales, descripción de un modelo de red.
- Funcionamiento de una red local: sistema operativo, compartición de datos y bloqueos de ficheros y registros, asignación de recursos, la tarjeta de interface de red.
 - Topología de las redes de área local: factores determinantes en la elección de topología, tipos de topología: en bus, en anillo y en estrella.
 - Arquitectura de las redes locales.
 - Conceptos básicos de gestión y configuración de una red.
 - Sistemas de red más extendidos y autopistas de la información.
 - Aplicaciones informáticas:
 - Descripción general.
 - Utilidades.
 - Concepto de menú.
 - A partir de la visualización de un sistema completo informático:
 - Conectar el sistema.
 - Conectar los distintos periféricos.
 - Visualizar los directorios y ficheros existentes.
 - Realizar en un sistema operativo MS DOS –tradicional y bajo Windows-ejercicios de las siguientes operaciones:
 - Posicionarse en un directorio.
 - Crear un directorio.
 - Crear un subdirectorio.
 - Borrar un directorio.
 - Formatear un diskette.
 - Copiar un fichero del disco duro a un diskette.
 - Copiar un fichero de un diskette a un disco duro.
 - Renombrar un fichero.
 - Borrar un fichero.
 - Copiar del disco duro a un diskette todos los ficheros que cumplan una determinada condición.
 - Copiar de un diskette al disco duro todos los ficheros.
 - Borrar todos los ficheros de un directorio que cumplen una determinada condición.
 - Realizar en un sistema en red ejercicios de la siguientes operaciones:
 - Acceso del usuario a la red.
 - Reconocimiento de los derechos de usuario.
 - Operaciones generales: compartir impresoras, compartir directorios, mensajes entre usuarios, correo electrónico.

MODULO FORMATIVO 6: Ofimática básica. (módulo común asociado al perfil profesional). 120 horas.

UNIDAD FORMATIVA 1: Mecanización y automatización de oficinas:

- Antecedentes y evolución histórica.
- Telecomunicaciones.
- Modems.
- Correo electrónico.

- Facsímil o telefax.
- Los equipos de reproducción y cálculo.

UNIDAD FORMATIVA 2: Procesador de textos.

- Introducción:
- Descripción de un procesador de textos.
- Requisitos del sistema.
- Cómo comenzar y finalizar una sesión.
- Descripción de la pantalla de aplicación.
- Edición de un texto.
- Composición y descripción del teclado.
- Introducir un texto.
- Grabar/guardar un documento.
- Cómo obtener ayuda.
- Particularidades de un procesador de textos: área de trabajo y códigos de control.
- Edición de texto.
- Desplazarnos por el documento.
- Modos de escritura: insertar/sobrescribir.
- Trabajo con bloques.
- Borrador de texto.
- Restaurar un texto.
- Mover y copiar un texto.
- Deshacer errores.
- Buscar y reemplazar.
- Cómo modificar el formato de texto.
- Negrita.
- Tipos de subrayado.
- Centrado: entre márgenes. Alrededor de un punto, de bloque, de página.
- Tipos de alineación.
- Sangrado de párrafos.
- Tamaño de fuente y cambio de tipo de letra.
- Miscelánea: opciones particulares que mejoran el documento tales como comentarios, numeración de páginas, estilos, etcétera.
- Gestión de archivos:
- Combinación/separación de archivos.
- Utilización de varios archivos simultáneamente.
- Trabajo con archivos (copiar, borrar, etc.).
- Protección de un archivo: medios diversos.
- Administrar documentos con el comando << buscar archivo >> o utilidad equivalente << sumario >>.
- Ortografía y sinónimos:
- Autocorrección y autotexto.
- El diccionario, posibilidad de versificar diccionarios.
- Revisión ortográfica.
- Recuentos de palabras.

- Revisar un bloque, página, documento.
- Sinónimos.
- Diseñar formatos: de carácter/línea, párrafo/página.
- División de palabras: sistema de guiones, zona de división.
- Justificación de líneas.
- Interlineado.
- Numeración de líneas.
- Márgenes y sangrados.
- Tabulaciones: borrado, edición, creación, tipos.
- Centrar página verticalmente.
- Encabezados y pies: creación, edición y control, supresión.
- Numeración de páginas.
- Imprimir un texto.
- Presentación preliminar de documentos antes de imprimir.
- Funciones de impresora necesarias y menú de opciones.
- Impresión desde el menú de imprimir: opciones de impresión: papel de continuo, número de copias, número de páginas, otras.
- Control de impresión: imprimir, cancelar, controlar, expedir, mostrar, detener, seguir la impresión de un trabajo: por página, por documento, páginas múltiples, correlativas y alternas, número de copias, calidad de impresión.
- Trabajar con tablas:
 - Creación de tablas.
 - Formato de tablas.
 - Operaciones básicas con tablas.
 - Introducción de datos.

UNIDAD FORMATIVA 3: Base de datos.

- Introducción y descripción del gestor de base de datos:
 - Qué es una base de datos.
 - Requisitos del sistema.
 - Cómo comenzar y finalizar una sesión.
 - Descripción de la pantalla de la aplicación.
- Conceptos fundamentales en un gestor de base de, datos:
 - Base de datos relacionales. Tablas.
 - Campos.
 - Registros.
 - Tipos de campos y su aplicación.
 - Campo clave: concepto, utilidad y criterios para seleccionarlo.
- Descripción de la pantalla inicial del programa:
 - Entrada y salida del programa.
 - Uso de teclado o ratón.
 - Descripción de la ventana inicial: menús y submenús.
- Diseño de una base de datos:
 - Estudio previo de la información a introducir en la base de datos.

- Diseño de la base de datos: campos a incluir, denominación y tamaño, tipo de datos de cada campo: numéricos, alfabéticos, lógicos, ahorro de memoria en el diseño, elección de campo clave, campos índice, criterios de elección.
- Creación de estructuras de base de datos en base al diseño.
- Grabar/guardar la base de datos.
- Introducción de datos y almacenamiento:
 - Introducción datos.
 - Peculiaridades según tipo de campo (campos memo, imágenes).
 - Grabar/guardar registros.
- Visualización de los datos introducidos:
 - Visualización de todos los registros completos o seleccionando campos.
 - Movimiento por la base de datos y selección de registros.
 - Búsqueda según valor de campo.
 - Modificación de datos.
 - Visualización e impresión: todos los registros, un registro concreto, seleccionando campos.
- Impresión:
 - Opciones de configuración de impresión.
 - Presentación preliminar.
 - Salida a impresora.
- Mantenimiento de la base de datos:
 - Introducir nuevos registros.
 - Modificación de los datos ya introducidos.
 - Modificación del diseño de la base de datos.
 - Borrar/suprimir registros.
 - Copiar, vaciar, borrar/suprimir bases de datos.
 - Protección de las bases de datos creadas.
- Ordenación de una base de datos:
 - Creación de una base de datos ordenada a partir de otra.
 - Criterios de ordenación: selección de criterio, ordenación por uno o varios campos, ascendente y descendente.
 - Problemática de las bases de datos ordenadas: renovaciones periódicas, lentitud del proceso de ordenación.
- Archivos índice-indexación:
 - Introducción: diferenciación y selección entre indagación y ordenación.
 - Creación de índices.
 - Mantenimiento del fichero de índices: actualizaciones al introducir nuevos registros en la base de datos, abrir/cerrar, modificar diseño, borrar y reconstruir índices, búsqueda de datos con índices abiertos.

UNIDAD FORMATIVA 4: Hojas de cálculo.

- Introducción:
 - Descripción de una hoja de cálculo.
 - Requisitos del sistema.
 - Cómo comenzar y finalizar una sesión.

- Descripción de la pantalla de la aplicación.
- Edición de una hoja de cálculo:
 - Creación de una hoja simple.
 - Mecanismos básicos: introducción y edición de datos, desplazamiento del cursor.
 - Grabar/guardar la hoja.
 - Abrir/recuperar la hoja.
 - Cómo obtener ayuda.
 - Particularidades de aloja de cálculo.
 - Menús bajo el punto de vista funcional, cuadros de trabajo y mensajes.
 - El menú de ayuda.
 - Salir e la aplicación.
- Introducción y edición de números y fórmulas:
 - Contenido de las celdas: constantes, variables y fórmulas.
 - Rango. Concepto.
 - Funciones básicas: concepto y uso.
 - Referencias absolutas, relativas y mixtas.
 - Borrar/suprimir información de un rango.
 - Usando nombres de rango.
 - Insertar y suprimir filas/columnas.
 - Protección de aloja de cálculo.
- Formato y presentación de datos:
 - Formato de números.
 - Alineación de textos y números.
 - Fuentes. Tamaño.
 - Bordes.
 - Anchura de columnas y altura de filas.
 - Opciones de visualización.
 - Área de trabajo.
 - Ventanas.
 - Vistas.
 - Gráficos.
 - Selección de datos a representar en aloja de cálculo.
 - Tipos de gráfico.
 - Crear un gráfico.
 - Escala en los ejes.
 - Leyenda y títulos.
 - Formato del gráfico.
 - Colocación de un gráfico dentro de un documento de hoja de cálculo.
 - Presentación final.
- Impresión:
 - Configuración del documento para la impresión: seleccionar rango –área de impresión- y títulos, ampliación/reducción.
 - Presentación preliminar.
 - Diseño de página: márgenes, orientación del papel, cabecera/pies.

UNIDAD FORMATIVA 5: Compartir información entre aplicaciones.

- Procesador de textos:
 - Importar información de la hoja de cálculo.
 - Importar información de la base de datos.
 - Exportar información a la hoja de cálculo.
 - Exportar información a la base de datos.
- Hoja de cálculo:
 - Importar información del procesador de textos.
 - Importar información de la base de datos.
 - Exportar información a la base de datos.
 - Exportar información al procesador de textos.
- Base de datos:
 - Importar información del procesador de textos.
 - Importar la información de hoja de cálculo.
 - Exportar información al procesador de textos.
 - Exportar información a la hoja de cálculo.
 - Vínculos entre aplicaciones.

UNIDAD FORMATIVA 6: Mecanización y automatización de oficinas:

- En un caso convenientemente caracterizado en el que se presentan diferentes necesidades de comunicación telemática, seleccionar los medios de comunicación a utilizar para efectuar las distintas comunicaciones regulares planteadas con empresas extranjeras.
- Ante un supuesto que recoja la necesidad de transmitir una o varias informaciones y/o documentos. Efectuar la transmisión utilizando los siguientes medios de comunicación:
 - Télex.
 - Fax.
 - Módem.
 - Correo electrónico.
- En una fotocopidora:
 - Efectuar reducciones y ampliaciones.
 - Sustituir el cartucho de tóner.
 - Alimentar la máquina con diferentes tipos de papel.

UNIDAD FORMATIVA 7: Procesador de textos.

- A partir de una cuidada selección de enunciados,
 - Desarrollar, sobre textos del lenguaje común, el aumento en la destreza de movimientos.
 - Desarrollar, sobre textos profesionales, la ampliación de movimientos para adquisición de técnica y velocidad.
- A partir de un texto facilitado,
 - Editarlo por medio del procesador de textos.
 - Grabarlo en el disco duro y disco flexible.
 - Imprimirlo por impresora.
- En un fichero de texto facilitado,

- Incorporar textos adicionales.
- Incorporar y practicar posibles formas de mejoras en el texto: poner en negrita palabras clave, subrayar títulos, cambios de tamaño de letra.
- Importar y exportar diferentes informaciones.

UNIDAD FORMATIVA 8: Bases de datos.

- A partir de unos supuestos datos identificativos facilitados (nombre, dirección, municipio, provincia, teléfono) crear una base de datos.
 - Definir la estructura en la base de datos.
 - Introducir los registros en la base de datos.
 - Salir de la base de datos.
- En una base de datos facilitada,
 - Introducir nuevos registros.
 - Dar de baja a varios registros.
 - Modificar la estructura de los registros incorporando un campo adicional de información.
- En un fichero de datos facilitado,
 - Indexar el fichero por diferentes campos o variables.
 - Visualizar en pantalla determinados campos o variables.
 - Importar y exportar diversas informaciones.
 - Imprimir por impresora unos campos determinados.
- En una supuesta base de datos,
 - Calcular el total de registros que cumplen una determinada condición.
 - Obtener el sumatorio y la medida de un campo o variables determinada.

UNIDAD FORMATIVA 9: Hoja de cálculo.

- Seleccionar en una posible hoja de cálculo de interés para el ámbito profesional.
 - Las informaciones o campos a recoger.
 - Las fórmulas de campo de las operaciones.
 - Introducir los datos seleccionados.
- A partir de una hoja de cálculo facilitada, efectuar operaciones de :
 - Añadir nuevas columnas o filas.
 - Suprimir columnas o filas.
 - Mover celdas de lugar.
 - Importaciones y exportaciones de información.
- En una hoja de cálculo facilitada, representar diferentes informaciones por medio de distintos gráficos.
- En una hoja de cálculo facilitada, imprimir unas secciones concretas a través de la impresora.

MODULO FORMATIVO 7: Seguridad e Higiene en el trabajo (módulo común asociado al perfil profesional). 20 horas

UNIDAD FORMATIVA 1: Seguridad.

- Riesgos:
 - Concepto de riesgo.
 - Factores de riesgo.

- Medidas de prevención y protección.
- Siniestros:
 - Clases y causas.
 - Sistemas de detección y alarma.
 - Evacuaciones.
 - Sistemas de extinción de incendios: métodos, medios, agentes: agua, espuma, polvo; materiales: móviles, fijos.
 - Primeros auxilios.

UNIDAD FORMATIVA 2: Higiene y calidad de ambiente.

- Higiene:
 - Concepto de higiene.
 - Zonas de riesgo.
 - Objetivos de higiene y calidad del ambiente.
- Parámetros de influencia en las condiciones higiénico-sanitarias:
 - Personas.
 - Instalaciones: concepción y ordenación, estructuras exteriores.
 - Funciones de los locales.
 - Sistemas: eléctricos, de agua y ventilación.
 - Higiene personal.
- Higiene en los transportes y circulaciones:
 - Riesgos de contaminación de productos y materiales durante el transporte.
 - Organización de circuitos de diferentes tipos de productos y materiales.
- Fenómenos de degradación:
 - Degradaciones físicas.
 - Degradaciones químicas.
- Medidas de prevención:
 - Prevención de la contaminación.
 - Prevención de las degradaciones físicas.
 - Prevención de las degradaciones químicas.
- Confort y ambientes de trabajo:
 - Aspectos ergonómicos de la actividad de oficina.
 - Aspectos posturales.
 - Aspectos visuales.
- Factores técnicos de ambiente:
 - Acondicionamiento del aire: ventilación de los locales, principios de ventilación, instalaciones de ventilación, climatización de los locales, temperatura interior y confort, tipos de calentamiento, sistemas de regulación y seguridad.
 - Iluminación de los locales: tipos de luces: incandescentes; fluorescentes, aparatos de iluminación y modos de iluminación, mantenimiento de las fuentes luminosas y aparatos de iluminación, efectos de la luz sobre materiales y productos.
 - Acústica.
- Métodos de conservación y manipulación de productos:
 - Productos a conservar.

- Principales métodos y técnicas de conservación.
- Riesgos sanitarios de inadecuadas conservaciones de productos.
- Principios básicos de manipulación.

UNIDAD FORMATIVA 3: Seguridad.

- A partir de una caracterización de un lugar de trabajo en funcionamiento:

- Detectar los lugares/actividad de mayor potencialidad de riesgo.
- Detectar las instalaciones/actuaciones a vigilar.
- Elaborar una relación de medios de intervención necesarios.

- Dado un sistema de alarma o alerta:

- Identificar los dispositivos.
- Verificar su correcto funcionamiento y emplazamiento.
- Transmitir las anomalías detectadas en el sistema.
- A partir de la puesta en marcha de un sistema de alarma antiincendios, realizar de modo simulado la secuencia de actuaciones a desarrollar.
- Realizar de modo simulado la ejecución material de técnicas sanitarias básicas de primeros auxilios.

UNIDAD FORMATIVA 4: Higiene.

- Para distintas oficinas y situaciones de trabajo convenientemente caracterizadas, detectar las fuentes de polución del ambiente.

- Para situaciones de oficina en las que ha sido alterada la correcta ubicación del equipamiento y fuentes de luminosidad:

- Reubicar las fuentes luminosas de forma que se solucionen los problemas previamente detectados.
- Reorganizar la ubicación de los equipos -mesas, sillas, ordenadores y otros medios y-o equipamientos- de modo que se mejoren las deficiencias ergonómico-posturales previamente detectadas.
- Elaborar una relación de posibles mejoras adicionales en relación a otros factores técnicos de ambiente: acústicos, de ventilación, de temperatura u otros.

OCUPACIÓN:

AUXILIAR DE RECEPCIÓN Y CONSERJERIA

AREA FUNCIONAL: AREA FUNCIONAL PRIMERA
GRUPO PROFESIONAL: GRUPO PROFESIONAL IV
OCUPACIÓN: AUXILIAR DE RECEPCION Y CONSEJERIA
COMPETENCIA GENERAL SEGÚN EL ALEH Y EL CONVENIO COLECTIVO DEL SECTOR:
Auxiliar en las tareas propias de recepción y conserjería, así como de la vigilancia de las instalaciones, equipos y materiales de los establecimientos.
REALIZACIONES PROFESIONALES SEGÚN EL ALEH Y EL CONVENIO COLECTIVO DEL SECTOR:
<ul style="list-style-type: none"> - Realizar el control, almacenaje y transporte de equipajes de clientes en las dependencias del hotel o a las puertas de acceso a éste. - Encargarse de la ejecución de gestiones y encargos sencillos, tanto en el interior, como en el exterior del establecimiento. - Colaborar en el mantenimiento del orden y de la limpieza en las zonas de recepción y conserjería. - Vigilar las instalaciones y comunicar las incidencias al departamento correspondiente. - Controlar la entrada y salida de objetos, mercancías, proveedores y personal. - Encargarse de conducir y estacionar los vehículos de los clientes, a petición de éstos, así como su vigilancia y custodia.
NORMATIVA DE REFERENCIA:
Cualificación profesional HOT094_3: RECEPCION / familia: Hostelería y turismo / nivel: 3. RD 295/2004 de 20 de febrero y modificaciones publicadas en el RD 1700/2007 de 14 de diciembre
Certificado de profesionalidad HOTA0308: RECEPCION EN ALOJAMIENTO / familia profesional: Hostelería y turismo./ nivel: 3 RD 1376/2008, de 1 de agosto.

FORMACIÓN ASOCIADA:
MF0264_3: Recepción y atención al cliente. (180 horas).
UF0042: comunicación y atención al cliente en hostelería y turismo (30 horas. Número máximo de horas a distancia: 20)
1. La comunicación aplicada a la hostelería y turismo.
<ul style="list-style-type: none"> - La comunicación óptima en la atención al cliente. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Barreras que dificultan la comunicación. ▪ Comunicarse con eficacia en situaciones difíciles. ▪ El lenguaje verbal: palabras y expresiones a utilizar y a evitar. ▪ El lenguaje no verbal: expresión gestual, facial y vocal. ▪ Actitudes ante las situaciones difíciles: ▪ Autocontrol.

- Empatía.
 - Asertividad.
 - Ejercicios y casos prácticos.
 - Asociación de técnicas de comunicación con tipos de demanda más habituales.
 - Resolución de problemas de comunicación.
 - Análisis de características de la comunicación telefónica y telemática.
- 2. Atención al cliente en hostelería y turismo.**
- Clasificación de clientes.
 - Tipologías de personalidad.
 - Tipologías de actitudes.
 - Acercamiento integrado
 - Tipologías de clientes difíciles y su tratamiento.
 - La atención personalizada.
 - Servicio al cliente.
 - Orientación al cliente.
 - Armonizar y reconducir a los clientes en situaciones difíciles.
 - El tratamiento de situaciones difíciles.
 - La nueva perspectiva de las quejas y reclamaciones.
 - Cómo transformar situaciones de insatisfacción en el servicio en clientes satisfechos con la empresa.
 - Tipología de reclamaciones.
 - Actitud frente a las quejas o reclamaciones.
 - Tratamiento de las reclamaciones.
 - La protección de consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y Unión Europea.
- MF1057_2: Inglés profesional para turismo (90 horas).**
- 1. Gestión y comercialización en inglés de servicios turísticos**
- Presentación de servicios turísticos: características de productos o servicios, medidas, cantidades, servicios añadidos, condiciones de pago y servicios postventa, entre otros.
 - Gestión de reservas de destinos o servicios turísticos.
 - Emisión de billetes, bonos y otros documentos propios de la comercialización de un servicio turístico.
 - Negociación con proveedores y profesionales del sector de la prestación de servicios turísticos.
 - Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios del establecimiento hotelero.
 - Cumplimentación de documentos propios de la gestión y comercialización de un establecimiento hotelero.
- 2. Prestación de información turística en inglés.**
- Solicitud de cesión o intercambio de información entre centros o redes de centros de información turística.
 - Gestión de la información sobre proveedores de servicios, precios y tarifas y prestación de la misma a clientes.
 - Prestación de información de carácter general al cliente sobre destinos, rutas, condiciones

meteorológicas, entorno y posibilidades de ocio.

- Elaboración de listados de recursos naturales de la zona, de actividades deportivas y/o recreativas e itinerarios, especificando localización, distancia, fechas, medios de transporte o formas de acceso, tiempo a emplear y horarios de apertura y cierre.
- Información sobre la legislación ambiental que afecta al entorno y a las actividades de ocio que en su marco se realizan.
- Sensibilización del cliente en la conservación de los recursos ambientales utilizados.
- Recogida de información del cliente sobre su satisfacción con los servicios del alojamiento turístico.

3. Atención al cliente de servicios turísticos en inglés

- Terminología específica en las relaciones turísticas con clientes.
- Usos y estructuras habituales en la atención turística al cliente o consumidor: saludos, presentaciones y fórmulas de cortesía habituales.
- Diferenciación de estilos, formal e informal, en la comunicación turística oral y escrita.
- Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes o consumidores: situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes.
- Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad.
- Comunicación y atención, en caso de accidente, con las personas afectadas.

MP0013: Módulo de prácticas profesionales no laborales de Recepción en alojamientos (120 horas).

2. Técnicas de comunicación aplicadas a la venta y la atención al cliente en establecimientos de alojamiento.

Elección de la vestimenta adecuada para un contexto dado

- Aplicación de técnicas de comunicación adecuadas a los distintos tipos de interlocutores y situaciones.
- Selección y transmisión de información en función de las peticiones de los interlocutores.
- Aplicación de las normas de protocolo en función del tipo de evento.
- Actuación con rapidez y precisión en todos los procesos de creación y prestación de servicios del departamento de pisos.
- Resolución de quejas y reclamaciones habituales en establecimientos de alojamiento.
- Utilización de diferentes formas de saludos.
- Empleo de normas de cortesía, tanto presenciales como a distancia.

9. Comunicación de inglés estándar en situaciones propias de los servicios turísticos.

Atención directa en inglés al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística, eventos y medios de transporte marítimo y ferroviario, a su llegada, durante su estancia y a su salida.

- Resolución en inglés de contingencias, situaciones emergentes y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.
- Resolución de quejas y reclamaciones en inglés.
- Información y asesoramiento en inglés, sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.
- Atención de demandas de información variada en inglés por parte del cliente o profesional del sector.
- Atención en inglés a proveedores, agencias de viaje y profesionales.

- Gestión en inglés de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.
- Confirmación en inglés de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.
- Promoción en inglés de un establecimiento, viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.
- Negociación en inglés con clientes o profesionales del sector, de acuerdos de prestación de servicios, colaboración o contratación.
- Comunicación en inglés de forma presencial o telefónica.
- Comunicación en inglés en situaciones formales o informales
- Comunicación en inglés atendiendo a las costumbres en el uso de la lengua.
- Comunicación en inglés atendiendo al número de interlocutores y sus características.
- Comunicación en inglés, con claridad en la pronunciación e interpretar distintos acentos.
- Comunicación en inglés en condiciones de ruido ambiental o interferencias
- Comunicación en inglés atendiendo al tiempo del que se dispone

10. Integración y comunicación en el centro de trabajo.

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 de la empresa.
- Seguimiento de las normativas de prevención de riesgos, salud laboral y protección del medio ambiente.

OCUPACIÓN:

AYUDANTE DE COCINA

AREA FUNCIONAL: AREA FUNCIONAL SEGUNDA
GRUPO PROFESIONAL: GRUPO PROFESIONAL III
OCUPACIÓN: AYUDANTE DE COCINA
COMPETENCIA GENERAL SEGÚN EL ALEH Y EL CONVENIO COLECTIVO DEL SECTOR:
Participar con alguna autonomía y responsabilidad en las elaboraciones de cocina bajo supervisión.
UNIDADES DE COMPETENCIA SEGÚN EL ALEH Y EL CONVENIO COLECTIVO DEL SECTOR:
<ul style="list-style-type: none"> - 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.
NORMATIVA DE REFERENCIA:
<p>CUALIFICACION PROFESIONAL: Operaciones básicas de cocina: HOT091_1 (RD 295/2004 de 20 de febrero).</p> <p>CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD: Operaciones básicas de cocina: HOTR0108 (RD 1376/2008, de 1 de agosto).</p>

FORMACIÓN ASOCIADA:
MODULO FORMATIVO: Aprovechamiento, preelaboración y conservación culinarios (MF0255_1)

UNIDAD FORMATIVA 1 (UF0053): Aplicación en la elaboración culinaria y condiciones higiénico-sanitarias en restauración (30 horas. Número máximo de horas a impartir a distancia: 20).

1. Aplicación de las normas y condiciones de seguridad en las zonas de producción y servicio de alimentos y bebidas.

- Condiciones específicas de seguridad que deben reunir los locales, las instalaciones, el mobiliario, los equipos, la maquinaria y el pequeño material. Característicos de las unidades de producción y servicio de alimentos y bebidas.
- Identificación y aplicación de las normas específicas de seguridad.

2. Cumplimiento de las normas de higiene alimentaria y manipulación de alimentos.

- Concepto de alimento.
- Requisitos de los manipuladores de alimentos.
- Importancia de las buenas prácticas en la manipulación de alimentos.
- Responsabilidad de la empresa en la prevención de enfermedades de transmisión alimentaria.
- Riesgos para la salud derivados de una incorrecta manipulación de alimentos.
- Conceptos y tipos de enfermedades transmitidas por los alimentos.
- Alteración y contaminación de los alimentos: físicas, químicas y biológicas.
- Principales factores que contribuyen al crecimiento bacteriano.
- Salud e higiene personal: factores, materiales y aplicaciones.
- Manejo de residuos y desperdicios.
- Asunción de actitudes y hábitos de manipulador de alimentos.
- Limpieza y desinfección: diferenciación de conceptos.
- Control de plagas: finalidad de la desinfección y desratización.
- Materiales de contacto con los alimentos: tipos y requisitos.
- Etiquetado de los alimentos: lectura e interpretación de etiquetas de información obligatoria.
- Calidad higiénico- sanitaria: conceptos y aplicaciones.
- Autocontrol: sistemas de análisis de peligros y puntos de control crítico (APPCC).
- Guías prácticas correctas de higiene (GPCH).

3. Limpieza de instalaciones y equipos propios de las zonas de producción y servicio de alimentos y bebidas.

- Productos de limpieza de uso común: tipo, clasificación.
- Características principales de uso.
- Medidas de seguridad y normas de almacenaje.
- Interpretación de las especificaciones.
- Sistemas y métodos de limpieza: aplicaciones de los equipos y materiales básicos.
- Procedimientos habituales: tipos y ejecución.

4. Uso de uniformes y equipamiento personal de seguridad en las zonas de producción y servicio de alimentos y bebidas.

- Uniformes de cocina: tipos.
- Prendas de protección: tipos, adecuación y normativa.
- Uniformes del personal de restaurante-bar.

UNIDAD FORMATIVA 2 (UF0054): Aprovechamiento de materias primas en cocina (30 horas. Número máximo de horas a impartir a distancia: 20).

1. El departamento de cocina.

- Definición y organización característica.
- Estructuras habituales de locales y zonas de producción culinaria.
- Especificaciones en la restauración colectiva.
- Competencias básicas de los profesionales que intervienen en el departamento.

2. Realización de operaciones sencillas de economato y bodega en cocina.

- Solicitud y recepción de géneros culinarios: métodos sencillos, documentación y aplicaciones.
- Almacenamiento: métodos sencillos y aplicaciones.
- Controles de almacén.

3. Utilización de materias primas culinarias y géneros de uso común en cocina.

- Clasificación gastronómica: variedades más importantes, caracterización, cualidades y aplicaciones gastronómicas básicas.
- Clasificación comercial: formas de comercialización y tratamientos habituales que le son inherentes; necesidades básicas de regeneración y conservación.

4. Desarrollo del proceso de aprovisionamiento interno en cocina.

- Formalización y traslado de solicitudes sencillas.
- Ejecución de operaciones en el tiempo y forma requeridos.

UNIDAD FORMATIVA 3 (UF0055): Praelaboración y conservación culinarias (60 horas. Número máximo de horas a impartir a distancia 10).

1. Uso de maquinaria y equipos básicos de cocina.

- Identificación y clasificación según características fundamentales, funciones y aplicaciones más comunes.
- Especificidades en la restauración colectiva.
- Aplicación de técnicas, procedimientos y modos de operación, control y mantenimiento característicos.

2. Regeneración de géneros y productos culinarios más comunes en cocina.

- Definición.
- Identificación de los principales equipos asociados.
- Clases técnicas y procesos simples.
- Aplicaciones sencillas.

3. Praelaboración de géneros culinarios de uso común en cocina.

- Términos culinarios relacionados con la preelaboración.
- Tratamientos característicos de las materias primas.
- Cortes y piezas más usuales: clasificación, caracterización y aplicaciones.

- Fases de los procesos, riesgos en la ejecución.
- Ejecución de operaciones poco complejas, necesarias para la conservación y presentación comercial de géneros y productos culinarios de uso común, aplicando técnicas y métodos adecuados.

5. Participación en la mejora de la calidad.

- Aseguramiento de la calidad.
- Actividades de prevención y control de los insumos y procesos para tratar de evitar resultados defectuosos.

MODULO FORMATIVO 2 (MF0256_1): Elaboración culinaria básica.

UNIDAD FORMATIVA 1 (UF0053): Aplicación de normas y condiciones higiénico-sanitarias en restauración (30 horas. Número de horas máximo a impartir a distancia: 20).

1. Aplicación de las normas y condiciones de seguridad en las zonas de producción y servicio de alimentos y bebidas

- Condiciones específicas de seguridad que deben reunir los locales, las instalaciones, el mobiliario, los equipos, la maquinaria y el pequeño material característicos de las unidades de producción y servicio de alimentos y bebidas.
- Identificación y aplicación de las normas específicas de seguridad.

2. Cumplimiento de las normas de higiene alimentaria y manipulación de alimentos

- Concepto de alimento.
- Requisitos de los manipuladores de alimentos.
- Importancia de las buenas prácticas en la manipulación de alimentos.
- Responsabilidad de la empresa en la prevención de enfermedades de transmisión alimentaria.
- Riesgos para la salud derivados de una incorrecta manipulación de alimentos.
- Conceptos y tipos de enfermedades transmitidas por alimentos.
- Alteración y contaminación de los alimentos: conceptos, causas y factores contribuyentes.
- Fuentes de contaminación de los alimentos: físicas, químicas y biológicas.
- Principales factores que contribuyen al crecimiento bacteriano.
- Salud e higiene personal: factores, materiales y aplicaciones.
- Manejo de residuos y desperdicios.
- Asunción de actitudes y hábitos del manipulador de alimentos.
- Limpieza y desinfección: diferenciación de conceptos.
- Control de plagas: finalidad de la desinfección y desratización.
- Materiales en contacto con los alimentos: tipos y requisitos.
- Etiquetado de los alimentos: lectura e interpretación de etiquetas de información obligatoria.
- Calidad higiénico-sanitaria: conceptos y aplicaciones.
- Autocontrol: sistemas de análisis de peligros y puntos de control crítico (APPCC).
- Guías de prácticas correctas de higiene (GPCH).

3. Limpieza de instalaciones y equipos propios de las zonas de producción y servicio de alimentos y bebidas.

- Productos de limpieza de uso común: tipos, clasificación.
- Características principales de uso.

- Medidas de seguridad y normas de almacenaje.
- Interpretación de las especificaciones.
- Sistemas y métodos de limpieza: aplicaciones de los equipos y materiales básicos.
- Procedimientos habituales: tipos y ejecución.

4. Uso de uniformes y equipamiento personal de seguridad en las zonas de producción y servicio de alimentos y bebidas

- Uniformes de cocina: tipos.
- Prendas de protección: tipos, adecuación y normativa.
- Uniformes del personal de restaurante-bar.

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).

1. Realización de elaboraciones culinarias básicas y sencillas de múltiples aplicaciones.

- 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.

2. Realización de elaboraciones elementales de cocina.

- Definición, clasificación y tipos.
- Sistemas y métodos de limpieza: aplicaciones de los equipos y materiales básicos.
 - Hortalizas, verduras y tubérculos.
 - Legumbres, arroz y pastas.
 - Huevos.
 - Carnes de diferentes clases.
 - Pescados y mariscos.
 - Otros.
- Ingredientes, esquemas y fases de elaboración, riesgos en la ejecución.
- Aplicación de técnicas de regeneración y conservación.

3. Participación en la mejora de calidad.

- Aseguramiento de la calidad.
- Actividades de prevención y control de los insumos y procesos para tratar de evitar resultados defectuosos.

UNIDAD FORMATIVA 3 (UF0057): Elaboración de platos combinados y aperitivos (60 horas. Número máximo de horas a impartir a distancia: 40).

1. Elaboración de platos combinados y aperitivos sencillos.

- Definición y clasificación.
- Tipos y técnicas básicas.
- Decoraciones básicas.

- Aplicación de técnicas sencillas de elaboración y presentación.
- Aplicación de técnicas de regeneración y conservación.

2. Participación en la mejora de la calidad.

- Aseguramiento de la calidad.
- Actividades de prevención y control de los insumos y procesos para tratar de evitar resultados defectuosos.

MODULO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES NO LABORALES DE OPERACIONES BÁSICAS DE COCINA (MP0014). Duración 80 horas.

1. Puesta a punto, mantenimiento y orden en cocina.

- 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.

2. Recepción y almacenaje de géneros y materias primas culinarias.

- 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.

3. Preelaboración de géneros culinarios y preparación de elaboraciones culinarias básicas y elementales, platos combinados y aperitivos sencillos.

- 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.

4. Envasado, conservación y regeneración de géneros y materias primas culinarias

- 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.

5. Asistencia en los procesos de preparación y presentación de elaboraciones culinarias.

- Realización de operaciones de aprovisionamiento interno de géneros.
- Asistencia en los procesos de elaboración culinaria siguiendo instrucciones.

6. Cumplimiento de las normas de seguridad, higiene y protección del medioambiente en restauración.

- 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.

7. Integración y comunicación en el centro de trabajo.

- 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.

OCUPACIÓN:

AYUDANTE DE ECONOMATO

AREA FUNCIONAL: AREA FUNCIONAL SEGUNDA
GRUPO PROFESIONAL: GRUPO PROFESIONAL III
OCUPACIÓN: AYUDANTE DE ECONOMATO
COMPETENCIA GENERAL SEGÚN EL ALEH Y EL CONVENIO COLECTIVO DEL SECTOR:
Realizar de manera cualificada, autónoma y responsable, la compra y gestión de mercancías y materiales
REALIZACIONES PROFESIONALES SEGÚN EL ALEH Y EL CONVENIO COLECTIVO DEL SECTOR:
<ul style="list-style-type: none"> - Colaborar al establecimiento de las necesidades de mercancías y material de acuerdo con las demandas de las diferentes áreas del establecimiento. - Colaborar con el encargado en el registro de proveedores y mercancías. - Recibir las mercancías y material pedidos y controlar las fechas de caducidad de los productos, la calidad y cantidad así como las facturas. - Vigilar y controlar las existencias de mercancías y material. - Encargarse del almacenamiento, manipulación y ordenación de los materiales y productos. - Realizar tareas derivadas del perfil de su ocupación.
NORMATIVA DE REFERENCIA
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).

FORMACIÓN ASOCIADA:
MF0255_1: Aprovechamiento, preelaboración y conservación culinarios (120 horas)
UNIDAD FORMATIVA 1. UF0053: Aplicación en la elaboración culinaria y condiciones higiénico-sanitarias en restauración (30 horas. Número máximo de horas a impartir a distancia: 20).
<u>1.- Aplicación de las normas y condiciones de seguridad en las zonas de producción y servicio de alimentos y bebidas</u>
<ul style="list-style-type: none"> - Condiciones específicas de seguridad que deben reunir los locales, las instalaciones, el mobiliario, los equipos, la maquinaria y el pequeño material característicos de las unidades de producción y servicio de alimentos y bebidas. - Identificación y aplicación de las normas específicas de seguridad.
<u>2. Cumplimiento de las normas de higiene alimentaria y manipulación de alimentos</u>
<ul style="list-style-type: none"> - Concepto de alimento. - Requisitos de los manipuladores de alimentos.

- Importancia de las buenas prácticas en la manipulación de alimentos.
- Responsabilidad de la empresa en la prevención de enfermedades de transmisión alimentaria.
- Riesgos para la salud derivados de una incorrecta manipulación de alimentos.
- Conceptos y tipos de enfermedades transmitidas por alimentos.
- Alteración y contaminación de los alimentos: conceptos, causas y factores contribuyentes.
- Fuentes de contaminación de los alimentos: físicas, químicas y biológicas.
- Principales factores que contribuyen al crecimiento bacteriano.
- Salud e higiene personal: factores, materiales y aplicaciones.
- Manejo de residuos y desperdicios.
- Asunción de actitudes y hábitos del manipulador de alimentos.
- Limpieza y desinfección: diferenciación de conceptos.
- Control de plagas: finalidad de la desinfección y desratización.
- Materiales en contacto con los alimentos: tipos y requisitos.
- Etiquetado de los alimentos: lectura e interpretación de etiquetas de información obligatoria.
- Calidad higiénico-sanitaria: conceptos y aplicaciones.
- Autocontrol: sistemas de análisis de peligros y puntos de control crítico (APPCC).
- Guías de prácticas correctas de higiene (GPCH).

3. Limpieza de instalaciones y equipos propios de las zonas de producción y servicio de alimentos y bebidas

- Productos de limpieza de uso común: tipos, clasificación.
- Características principales de uso.
- Medidas de seguridad y normas de almacenaje.
- Interpretación de las especificaciones.
- Sistemas y métodos de limpieza: aplicaciones de los equipos y materiales básicos.
- Procedimientos habituales: tipos y ejecución.

4. Uso de uniformes y equipamiento personal de seguridad en las zonas de producción y servicio de alimentos y bebidas

- Uniformes de cocina: tipos.
- Prendas de protección: tipos, adecuación y normativa.
- Uniformes del personal de restaurante-bar.

UNIDAD FORMATIVA 2 (UF0054): Aprovisionamiento de materias primas en cocina (30 horas. Número máximo de horas a impartir a distancia: 20).

1. El departamento de cocina

- Definición y organización característica.
- Estructura: Especificidades en la restauración colectiva.
- Competencias básicas de los profesionales que intervienen en el departamento.

2. Realización de operaciones sencillas de economato y bodega en cocina.

- Solicitud y recepción de géneros culinarios: métodos sencillos, documentación y aplicaciones.
- Almacenamiento: métodos sencillos y aplicaciones.
- Controles de almacén.

3. Utilización de materias primas culinarias y géneros de uso común en cocina.

- Clasificación gastronómica: variedades más importantes, caracterización, cualidades y aplicaciones gastronómicas básicas.
- Clasificación comercial: formas de comercialización y tratamientos habituales que le son inherentes; necesidades básicas de regeneración y conservación.

4. Desarrollo del proceso de aprovisionamiento interno en cocina

- Formalización y traslado de solicitudes sencillas.
- Ejecución de operaciones en el tiempo y forma requeridos habituales de locales y zonas de producción culinaria.

MODULO DE PRACTICAS PROFESIONALES NO LABORALES DE OPERACIONES BASICAS DE COCINA (MP0014). Duración 80 horas.

2. Recepción y almacenaje de géneros y materias primas culinarias.

- 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 requiere la participación en procesos de recepción, almacenaje y distribución de mercancías.

6. Cumplimiento de las normas de seguridad, higiene y protección del medioambiente en restauración.

- 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.

7. Integración y comunicación en el centro de trabajo.

- 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 de la empresa.
 - Seguimiento de las normativas de prevención de riesgos, salud laboral y protección del medio ambiente

OCUPACIÓN:

AUXILIAR DE COCINA

AREA FUNCIONAL: AREA FUNCIONAL SEGUNDA
GRUPO PROFESIONAL: GRUPO PROFESIONAL IV
OCUPACIÓN: AUXILIAR DE COCINA
COMPETENCIA GENERAL SEGÚN EL ALEH Y EL CONVENIO COLECTIVO DEL SECTOR:
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
REALIZACIONES PROFESIONALES SEGÚN EL ALEH Y EL CONVENIO COLECTIVO DEL SECTOR:
<ul style="list-style-type: none"> - Realizar las labores de limpieza de maquinaria, fogones y demás elementos de cocina. - Preparar e higienizar los alimentos. - Transportar pedidos y otros materiales, propios de su área. - Realizar trabajos auxiliares en la elaboración de productos. - Encargarse de las labores de limpieza de menaje, del comedor y la cocina.
NORMATIVA DE REFERENCIA
<p>CUALIFICACION PROFESIONAL: Operaciones básicas de cocina: HOT091_1 (RD 295/2004 de 20 de febrero).</p> <p>CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD: Operaciones básicas de cocina: HOTR0108 (RD 1376/2008, de 1 de agosto).</p>

FORMACIÓN ASOCIADA:
MODULO FORMATIVO: Aprovisionamiento, preelaboración y conservación culinarios (MF0255_1)
UNIDAD FORMATIVA 1 (UF0053): <i>Aplicación en la elaboración culinaria y condiciones higiénico-sanitarias en restauración (30 horas. Número máximo de horas a impartir a distancia: 20).</i>
<u>1. Aplicación de las normas y condiciones de seguridad en las zonas de producción y servicio de alimentos y bebidas.</u>
<ul style="list-style-type: none"> - Condiciones específicas de seguridad que deben reunir los locales, las instalaciones, el mobiliario, los equipos, la maquinaria y el pequeño material. Característicos de la unidades de producción y servicio de alimentos y bebidas. - Identificación y aplicación de las normas específicas de seguridad.
<u>2. Cumplimiento de las normas de higiene alimentaria y manipulación de alimentos.</u>
<ul style="list-style-type: none"> - Concepto de alimento. - Requisitos de los manipuladores de alimentos. - Importancia de las buenas prácticas en la manipulación de alimentos. - Responsabilidad de la empresa en la prevención de enfermedades de transmisión alimentaria.

- Riesgos para la salud derivados de una incorrecta manipulación de alimentos.
- Conceptos y tipos de enfermedades transmitidas por los alimentos.
- Alteración y contaminación de los alimentos: físicas, químicas y biológicas.
- Principales factores que contribuyen al crecimiento bacteriano.
- Salud e higiene personal: factores, materiales y aplicaciones.
- Manejo de residuos y desperdicios.
- Asunción de actitudes y hábitos de manipulador de alimentos.
- Limpieza y desinfección: diferenciación de conceptos.
- Control de plagas: finalidad de la desinfección y desratización.
- Materiales de contacto con los alimentos: tipos y requisitos.
- Etiquetado de los alimentos: lectura e interpretación de etiquetas de información obligatoria.
- Calidad higiénico- sanitaria: conceptos y aplicaciones.
- Autocontrol: sistemas de análisis de peligros y puntos de control crítico (APPCC).
- Guías prácticas correctas de higiene (GPCH).

3. Limpieza de instalaciones y equipos propios de las zonas de producción y servicio de alimentos y bebidas.

- Productos de limpieza de uso común: tipo, clasificación.
- Características principales de uso.
- Medidas de seguridad y normas de almacenaje.
- Interpretación de las especificaciones.
- Sistemas y métodos de limpieza: aplicaciones de los equipos y materiales básicos.
- Procedimientos habituales: tipos y ejecución.

4. Uso de uniformes y equipamiento personal de seguridad en las zonas de producción y servicio de alimentos y bebidas.

- Uniformes de cocina: tipos.
- Prendas de protección: tipos, adecuación y normativa.
- Uniformes del personal de restaurante-bar.

UNIDAD FORMATIVA 2 (UF0054): Aprovechamiento de materias primas en cocina (30 horas. Número máximo de horas a impartir a distancia: 20).

1. El departamento de cocina.

- Definición y organización característica.
- Estructuras habituales de locales y zonas de producción culinaria.
- Especificaciones en la restauración colectiva.
- Competencias básicas de los profesionales que intervienen en el departamento.

2. Realización de operaciones sencillas de economato y bodega en cocina.

- Solicitud y recepción de géneros culinarios: métodos sencillos, documentación y aplicaciones.
- Almacenamiento: métodos sencillos y aplicaciones.
- Controles de almacén.

3. Utilización de materias primas culinarias y géneros de uso común en cocina.

- Clasificación gastronómica: variedades más importantes, caracterización, cualidades y aplicaciones gastronómicas básicas.
- Clasificación comercial: formas de comercialización y tratamientos habituales que le son inherentes; necesidades básicas de regeneración y conservación.

4. Desarrollo del proceso de aprovisionamiento interno en cocina.

- Formalización y traslado de solicitudes sencillas.
- Ejecución de operaciones en el tiempo y forma requeridos.

UNIDAD FORMATIVA 3 (UF0055): Preelaboración y conservación culinarias (60 horas. Número máximo de horas a impartir a distancia 10).

1. Uso de maquinaria y equipos básicos de cocina.

- Identificación y clasificación según características fundamentales, funciones y aplicaciones más comunes.
- Especificidades en la restauración colectiva.
- Aplicación de técnicas, procedimientos y modos de operación, control y mantenimiento característicos.

2. Regeneración de géneros y productos culinarios más comunes en cocina.

- Definición.
- Identificación de los principales equipos asociados.
- Clases técnicas y procesos simples.
- Aplicaciones sencillas.

3. Preelaboración de géneros culinarios de uso común en cocina.

- Términos culinarios relacionados con la preelaboración.
- Tratamientos característicos de las materias primas.
- Cortes y piezas más usuales: clasificación, caracterización y aplicaciones.
- Fases de los procesos, riesgos en la ejecución.
- Ejecución de operaciones poco complejas, necesarias para la conservación y presentación comercial de géneros y productos culinarios de uso común, aplicando técnicas y métodos adecuados.

5. Participación en la mejora de la calidad.

- Aseguramiento de la calidad.
- Actividades de prevención y control de los insumos y procesos para tratar de evitar resultados defectuosos.

MODULO FORMATIVO 2 (MF0256_1): Elaboración culinaria básica.

UNIDAD FORMATIVA 1 (UF0053): Aplicación de normas y condiciones higiénico-sanitarias en restauración (30 horas. Número de horas máximo a impartir a distancia: 20).

1. Aplicación de las normas y condiciones de seguridad en las zonas de producción y servicio de alimentos y bebidas.

- Condiciones específicas de seguridad que deben reunir los locales, las instalaciones, el mobiliario, los equipos, la maquinaria y el pequeño material característicos de las unidades de producción y servicio de alimentos y bebidas.

- Identificación y aplicación de las normas específicas de seguridad.

2. Cumplimiento de las normas de higiene alimentaria y manipulación de alimentos

- Concepto de alimento.

- Requisitos de los manipuladores de alimentos.

- Importancia de las buenas prácticas en la manipulación de alimentos.

- Responsabilidad de la empresa en la prevención de enfermedades de transmisión alimentaria.

- Riesgos para la salud derivados de una incorrecta manipulación de alimentos.

- Conceptos y tipos de enfermedades transmitidas por alimentos.

- Alteración y contaminación de los alimentos: conceptos, causas y factores contribuyentes.

- Fuentes de contaminación de los alimentos: físicas, químicas y biológicas.

- Principales factores que contribuyen al crecimiento bacteriano.

- Salud e higiene personal: factores, materiales y aplicaciones.

- Manejo de residuos y desperdicios.

- Asunción de actitudes y hábitos del manipulador de alimentos.

- Limpieza y desinfección: diferenciación de conceptos.

- Control de plagas: finalidad de la desinfección y desratización.

- Materiales en contacto con los alimentos: tipos y requisitos.

- Etiquetado de los alimentos: lectura e interpretación de etiquetas de información obligatoria.

- Calidad higiénico-sanitaria: conceptos y aplicaciones.

- Autocontrol: sistemas de análisis de peligros y puntos de control crítico (APPCC).

- Guías de prácticas correctas de higiene (GPCH).

3. Limpieza de instalaciones y equipos propios de las zonas de producción y servicio de alimentos y bebidas

- Productos de limpieza de uso común: tipos, clasificación.

- Características principales de uso.

- Medidas de seguridad y normas de almacenaje.

- Interpretación de las especificaciones.

- Sistemas y métodos de limpieza: aplicaciones de los equipos y materiales básicos.

- Procedimientos habituales: tipos y ejecución.

4. Uso de uniformes y equipamiento personal de seguridad en las zonas de producción y servicio de alimentos y bebidas

- Uniformes de cocina: tipos.

- Prendas de protección: tipos, adecuación y normativa.

- Uniformes del personal de restaurante-bar

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).

1. Realización de elaboraciones culinarias básicas y sencillas de múltiples aplicaciones.

- 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.

2. Realización de elaboraciones elementales de cocina.

- Definición, clasificación y tipos.
- Sistemas y métodos de limpieza: aplicaciones de los quipos y materiales básicos.
 - Hortalizas, verduras y turbérculos.
 - Legumbres, arroz y pastas.
 - Huevos.
 - Carnes de diferentes clases.
 - Pescados y mariscos.
 - Otros.
- Ingredientes, esquemas y fases de elaboración, riesgos en la ejecución.
- Aplicación de técnicas de regeneración y conservación.

3. Participación en la mejora de calidad.

- Aseguramiento de la calidad.
- Actividades de prevención y control de los insumos y procesos para tratar de evitar resultados defectuosos.

UNIDAD FORMATIVA 3 (UF0057): Elaboración de platos combinados y aperitivos (60 horas).

Número máximo de horas a impartir a distancia: 40)

1. Elaboración de platos combinados y aperitivos sencillos.

- Definición y clasificación.
- Tipos y técnicas básicas.
- Decoraciones básicas.
- Aplicación de técnicas sencillas de elaboración y presentación.
- Aplicación de técnicas de regeneración y conservación.

2. Participación en la mejora de la calidad.

- Aseguramiento de la calidad.
- Actividades de prevención y control de los insumos y procesos para tratar de evitar resultados defectuosos.

MODULO DE PRACTICAS PROFESIONALES NO LABORALES DE OPERACIONES BASICAS DE COCINA (MP0014). Duración 80 horas.

1. Puesta a punto, mantenimiento y orden en cocina.

- 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.

2. Recepción y almacenaje de géneros y materias primas culinarias.

- 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.

3. Preelaboración de géneros culinarios y preparación de elaboraciones culinarias básicas y elementales, platos combinados y aperitivos sencillos.

- 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.

4. Envasado, conservación y regeneración de géneros y materias primas culinarias.

- 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.

5. Asistencia en los procesos de preparación y presentación de elaboraciones culinarias.

- Realización de operaciones de aprovisionamiento interno de géneros.
- Asistencia en los procesos de elaboración culinaria siguiendo instrucciones.

6. Cumplimiento de las normas de seguridad, higiene y protección del medioambiente en restauración.

- 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.

7. Integración y comunicación en el centro de trabajo.

- 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.

OCUPACIÓN:

AYUDANTE DE CAMARERO

AREA FUNCIONAL: AREA FUNCIONAL TERCERA
GRUPO PROFESIONAL: GRUPO PROFESIONAL III
OCUPACIÓN: AYUDANTE DE CAMARERO
COMPETENCIA GENERAL SEGÚN EL ALEH Y EL CONVENIO COLECTIVO DEL SECTOR:
Participar con alguna autonomía y responsabilidad en el servicio y venta de alimentos y bebidas.
REALIZACIONES PROFESIONALES SEGÚN EL ALEH Y EL CONVENIO COLECTIVO DEL SECTOR:
<ul style="list-style-type: none"> - Realizar labores auxiliares. - Conservar adecuadamente su zona y utensilios de trabajo. - Preparar áreas de trabajo para el servicio. - Colaborar en el servicio al cliente. - 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. - 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. - Realizar tareas derivadas del perfil de la ocupación. - Colaborar en la facturación y cobro al cliente.
NORMATIVA DE REFERENCIA:
<p>CUALIFICACION PROFESIONAL: Operaciones básicas de restaurante y bar: HOT092_1 (RD 295/2004 de 20 de febrero).</p> <p>CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD: Operaciones básicas de cocina: HOTR0208 (RD 1376/2008, de 1 de agosto).</p>

FORMACIÓN ASOCIADA:
MODULO FORMATIVO: Servicio básico de restaurante-bar (MF0257_1).120 horas
UNIDAD FORMATIVA 1 (UF0053): Aplicación de normas y condiciones higiénico-sanitarias en restauración (30 horas. Número máximo de horas a impartir a distancia: 20).
<p>1. Aplicación de las normas y condiciones de seguridad en las zonas de producción y servicio de alimentos y bebidas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Condiciones específicas de seguridad que deben reunir los locales, las instalaciones, el mobiliario, los equipos, la maquinaria y el pequeño material característicos de las unidades de producción y servicio de alimentos y bebidas. - Identificación y aplicación de las normas específicas de seguridad. <p>2. Cumplimiento de las normas de higiene alimentaria y manipulación de alimentos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Concepto de alimento.

- Requisitos de los manipuladores de alimentos.
- Importancia de las buenas prácticas en la manipulación de alimentos.
- Responsabilidad de la empresa en la prevención de enfermedades de transmisión alimentaria.
- Riesgos para la salud derivados de una incorrecta manipulación de alimentos.
- Conceptos y tipos de enfermedades transmitidas por alimentos.
- Alteración y contaminación de los alimentos: conceptos, causas y factores contribuyentes.
- Fuentes de contaminación de los alimentos: físicas, químicas y biológicas.
- Principales factores que contribuyen al crecimiento bacteriano.
- Salud e higiene personal: factores, materiales y aplicaciones.
- Manejo de residuos y desperdicios.
- Asunción de actitudes y hábitos del manipulador de alimentos.
- Limpieza y desinfección: diferenciación de conceptos.
- Control de plagas: finalidad de la desinfección y desratización.
- Materiales en contacto con los alimentos: tipos y requisitos.
- Etiquetado de los alimentos: lectura e interpretación de etiquetas de información obligatoria.
- Calidad higiénico-sanitaria: conceptos y aplicaciones.
- Autocontrol: sistemas de análisis de peligros y puntos de control crítico (APPCC).
- Guías de prácticas correctas de higiene (GPCH).

3. Limpieza de instalaciones y equipos propios de las zonas de producción y servicio de alimentos y bebidas.

- Productos de limpieza de uso común: tipos, clasificación.
- Características principales de uso.
- Medidas de seguridad y normas de almacenaje.
- Interpretación de las especificaciones.
- Sistemas y métodos de limpieza: aplicaciones de los equipos y materiales básicos.
- Procedimientos habituales: tipos y ejecución.

4. Uso de uniformes y equipamiento personal de seguridad en las zonas de producción y servicio de alimentos y bebidas.

- Uniformes de cocina: tipos.
- Prendas de protección: tipos, adecuación y normativa.
- Uniformes del personal de restaurante-bar.

UNIDAD FORMATIVA 2 (UF0058): Uso de la dotación básica del restaurante y asistencia en el preservicio (30 horas. Número máximo de horas a impartir a distancia: 10).

1. El restaurante tradicional como establecimiento y como departamento.

- Definición, caracterización y modelos de organización de sus diferentes tipos.
- Competencias básicas de los profesionales que intervienen en el departamento.

2. Los establecimientos de servicio a colectividades.

- Definición, caracterización y modelos de organización de sus diferentes clases.
- Competencias básicas de los distintos tipos de profesionales de estos establecimientos.

3. Utilización de maquinaria, equipos, útiles y menaje propios del área de restaurante.

- Clasificación y descripción según características, funciones y aplicaciones.
- Ubicación y distribución.
- Aplicación de técnicas, procedimientos y modos de operación y control característicos.
- Aplicación de normas de mantenimiento de uso, control y prevención de accidentes.

4. Desarrollo del preservicio en el área de consumo de alimentos y bebidas

- Proceso y secuencia de operaciones más importantes.
- Apertura del local: previsiones y actuación en caso de anomalías.
- Desarrollo del proceso de aprovisionamiento interno de géneros y de reposición de material según tipo de servicio.
- Formalización de la documentación necesaria.
- Puesta a punto del área de servicio y consumo de alimentos y bebidas:
 - Repaso y preparación del material de servicio.
 - Montaje de aparadores y de otros elementos de apoyo.
 - Montaje y disposición de mesas y de elementos decorativos y de ambientación según tipo y modalidad de servicio.
 - Montaje de servicios tipo bufé, autoservicio o análogos.

UNIDAD FORMATIVA 3 (UF0059): Servicio básico de alimentos y bebidas y tareas de postservicio en el restaurante (60 horas. Número máximo de horas a impartir a distancia 20).

1. Servicio de alimentos y bebidas y atención al cliente en restauración

- Tipos de servicio según fórmula de restauración gastronómica.
- Aplicación de técnicas sencillas de servicio en mesa de desayunos, almuerzos y cenas.
- El servicio de alimentos y bebidas en las habitaciones.
- Características específicas de los servicios tipo bufé y servicios a colectividades.
- Formalización de comandas sencillas.
- Aplicación de técnicas básicas de atención al cliente.
- Aplicación de modalidades sencillas de facturación y cobro.

2. Realización de tareas posteriores al servicio en el área de consumo de alimentos y bebidas

- Tipos y modalidades de postservicio.
- Secuencia y ejecución de operaciones de postservicio según tipo y modalidad.

3. Participación en la mejora de la calidad

- Aseguramiento de la calidad.
- Actividades de prevención y control de los insumos y procesos para tratar de evitar resultados defectuosos.

MODULO FORMATIVO 2 (MF0258_1): Aprovisionamiento, bebidas y comidas rápidas. 120 horas

UNIDAD FORMATIVA 1 (UF0053): Aplicación de normas y condiciones higiénico-sanitarias en restauración (30 horas. Número de horas máximo a impartir a distancia: 20).

1. Aplicación de las normas y condiciones de seguridad en las zonas de producción y servicio de alimentos y bebidas.

- Condiciones específicas de seguridad que deben reunir los locales, las instalaciones, el mobiliario, los equipos, la maquinaria y el pequeño material característicos de las unidades de producción y servicio de alimentos y bebidas.
- Identificación y aplicación de las normas específicas de seguridad.

2. Cumplimiento de las normas de higiene alimentaria y manipulación de alimentos.

- Concepto de alimento.
- Requisitos de los manipuladores de alimentos.
- Importancia de las buenas prácticas en la manipulación de alimentos.
- Responsabilidad de la empresa en la prevención de enfermedades de transmisión alimentaria.
- Riesgos para la salud derivados de una incorrecta manipulación de alimentos.
- Conceptos y tipos de enfermedades transmitidas por alimentos.
- Alteración y contaminación de los alimentos: conceptos, causas y factores contribuyentes.
- Fuentes de contaminación de los alimentos: físicas, químicas y biológicas.
- Principales factores que contribuyen al crecimiento bacteriano.
- Salud e higiene personal: factores, materiales y aplicaciones.
- Manejo de residuos y desperdicios.
- Asunción de actitudes y hábitos del manipulador de alimentos.
- Limpieza y desinfección: diferenciación de conceptos.
- Control de plagas: finalidad de la desinfección y desratización.
- Materiales en contacto con los alimentos: tipos y requisitos.
- Etiquetado de los alimentos: lectura e interpretación de etiquetas de información obligatoria.
- Calidad higiénico-sanitaria: conceptos y aplicaciones.
- Autocontrol: sistemas de análisis de peligros y puntos de control crítico (APPCC).
- Guías de prácticas correctas de higiene (GPCH).

3. Limpieza de instalaciones y equipos propios de las zonas de producción y servicio de alimentos y bebidas.

- Productos de limpieza de uso común: tipos, clasificación.
- Características principales de uso.
- Medidas de seguridad y normas de almacenaje.
- Interpretación de las especificaciones.
- Sistemas y métodos de limpieza: aplicaciones de los equipos y materiales básicos.
- Procedimientos habituales: tipos y ejecución.

4. Uso de uniformes y equipamiento personal de seguridad en las zonas de producción y servicio de alimentos y bebidas

- Uniformes de cocina: tipos.
- Prendas de protección: tipos, adecuación y normativa.
- Uniformes del personal de restaurante-bar.

UNIDAD FORMATIVA 2 (UFO0060): Aprovisionamiento y almacenaje de alimentos y bebidas en el bar (30 horas. Número máximo de horas a impartir a distancia: 10).

1. Realización de operaciones sencillas de economato y bodega en el restaurante-bar

- Solicitud y recepción de géneros culinarios y bebidas: métodos sencillos, documentación y aplicaciones.
- Almacenamiento: métodos sencillos y aplicaciones.
- Controles de almacén.

2. Utilización de materias primas culinarias y géneros de uso común en el bar

- Clasificación: variedades más importantes, caracterización, cualidades y aplicaciones básicas.
- Clasificación comercial: formas de comercialización y tratamientos habituales que le son inherentes; necesidades básicas de regeneración y conservación.

3. Desarrollo del proceso de aprovisionamiento interno en el restaurante-bar

- Formalización y traslado de solicitudes sencillas.
- Ejecución de operaciones en el tiempo y forma requeridos.

UNIDAD FORMATIVA 3 (UF0061): Preparación y servicio de bebidas y comidas rápidas en el bar (30 horas. Número máximo de horas a impartir a distancia: 20)

1. El bar como establecimiento y como departamento.

- Definición, caracterización y modelo de organización de sus diferentes tipos.
- Competencias básicas de los profesionales que intervienen en el departamento.

2. Utilización de maquinaria, equipos, útiles y menaje propios del bar.

- Clasificación y descripción según características, funciones y aplicaciones.
- Ubicación y distribución.
- Aplicación de técnicas, procedimientos y modos de de operación característicos.
- Aplicación de normas de mantenimiento de uso, control y prevención de accidentes.

3. Regeneración de géneros, bebidas y productos culinarios propios del bar

- Definición, identificación de los principales equipos asociados.
- Clases de técnicas y procesos simples.
- Aplicaciones sencillas.

4. Aplicación de sistemas sencillos para el envasado, conservación y presentación comercial de bebidas y comidas rápidas de bar.

- Identificación y clases.
- Identificación de equipos asociados.
- Fases en los procesos, riesgos en la ejecución.
- Ejecución de operaciones poco complejas, necesarias para el envasado, conservación y presentación comercial de bebidas y comidas rápidas, aplicando técnicas y métodos adecuados.

5. Preparación y presentación de bebidas no alcohólicas

- Clasificación, características, tipos.
- Esquemas de elaboración: fases más importantes.
- Preparación y presentación de cafés, zumos de frutas, infusiones, copas de helados, batidos y aperitivos no alcohólicos.
- Presentación de bebidas refrescantes embotelladas.
- Conservación de bebidas que lo precisen.
- Servicio en barra.

6. Preparación y presentación de bebidas combinadas.

- Clasificación de las más conocidas de acuerdo con el momento más adecuado para su consumo.
- Normas básicas de preparación y conservación.
- Servicio en barra.

7. Preparación y presentación de aperitivos, cervezas, aguardientes y licores de mayor consumo en el bar.

- Clasificación, características y tipos.
- Identificación de las principales marcas.
- Servicio y presentación en barra.

8. Preparación y presentación de canapés, bocadillos y sándwiches

- Definición y tipologías.
- Esquemas de realización: fases del proceso, riesgos de ejecución y control de resultados.
- Realización y presentación de diferentes tipos de canapés, bocadillos y sándwiches.
- Realización de operaciones necesarias para su acabado, según definición del producto y estándares de calidad predeterminados.

9. Preparación y presentación de platos combinados y aperitivos sencillos

- Definición y clasificación.
- Tipos y técnicas.
- Decoraciones básicas.
- Aplicación de técnicas sencillas.
- Aplicación de técnicas de regeneración y conservación.

10. Participación en la mejora de la calidad.

- Aseguramiento de la calidad.
- Actividades de prevención y control de los insumos y procesos para tratar de evitar resultados defectuosos.

MODULO DE PRACTICAS PROFESIONALES NO LABORALES DE OPERACIONES BASICAS DE RESTAURANTE Y BAR (MP0015). Duración 80 horas.

1. Utilización de equipos, máquinas, útiles y herramienta que conforman la dotación básica del área de restaurante.

Identificación de herramientas, útiles y menaje, así como de los elementos que conforman los equipos y maquinaria del departamento de restaurante.

- Selección de útiles, menaje, herramientas, equipos y maquinaria idóneos en cada caso.
- Puesta a punto, limpieza, orden y mantenimiento de los equipos disponibles y del lugar de trabajo.
- Preparación y utilización de equipos e instrumentos de acuerdo con las instrucciones recibidas, vigilando su correcto funcionamiento.

2. Realización de tareas sencillas de servicio de alimentos, bebidas y complementos.

Realización de operaciones propias del servicio de comidas y bebidas.

- Realización de operaciones básicas de almacenamiento de alimentos y bebidas.
- Interpretación y cumplimiento de instrucciones de trabajo.
- Aplicación de técnicas de atención al cliente.
- Aplicación, en su caso, de modalidades de facturación y cobro sencillas.

3. Realización del proceso de cierre del restaurante.

Reposición de los géneros solicitados para el stock del día siguiente.

Desarrollo de operaciones propias de preparación para otro servicio o de finalización de jornada, de acuerdo con instrucciones definidas y aplicando las normas de seguridad.

- Colaboración en las operaciones de recogida y limpieza.
- Realización de tareas habituales de trabajo que se desarrollan para el cierre de áreas de consumo de alimentos y bebidas, tanto en lo que se refiere a su preparación para otro servicio como a la finalización de la jornada, teniendo en cuenta las normas de seguridad.

4. Recepción, almacenaje y distribución interna de alimentos y bebidas en restaurante.

Colaboración en el cálculo y cumplimentación del vale de pedido de bebidas y géneros necesarios para su provisión interna.

- Cumplimentación de otros documentos relativos con el almacenamiento y control.
- Asistencia en las operaciones de control, en la recepción de mercaderías.
- Manipulación correcta, y de acuerdo con la normativa higiénico-sanitaria, tanto de los equipos de control, como de los propios géneros destinados al almacén o al consumo inmediato.
- Realización de operaciones básicas de almacenamiento de alimentos y bebidas, ordenándolos en función de la naturaleza de cada uno de ellos.
- Distribución de bebidas y géneros en forma, lugar y cantidad adecuados.
- Retiro de géneros deteriorados durante el período de almacenamiento.

5. Preparación, presentación y conservación de las bebidas alcohólicas y no alcohólicas más significativas.

Colaboración en la mise en place.

- Prestación de asistencia y/o aplicación con autonomía de las técnicas de elaboración de bebidas

sencillas siguiendo las fichas técnicas.

- Realización de operaciones sencillas de decoración y presentación de las bebidas.
- Participación en la mejora de la calidad durante todo el proceso.

6. Colaboración en los procesos de preparación, presentación y conservación de comidas rápidas.

Selección de útiles, herramientas y equipos necesarios.

- Distribución de los géneros necesarios para poder aplicar las técnicas culinarias en cuestión.
- Prestación de asistencia o ejecución con autonomía de las técnicas culinarias para la obtención de las comidas rápidas.
- Realización de las operaciones de decoración necesarias.

7. Regeneración, conservación y envasado de bebidas sencillas y comidas rápidas.

Ejecución de las operaciones auxiliares previas que necesitan los géneros y productos.

- Realización de las operaciones necesarias para los procesos de regeneración, conservación y envasado de géneros, bebidas y comidas rápidas.

8. Cumplimiento de las normas de seguridad, higiene y protección del medioambiente en restauración.

- 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.

9. Integración y comunicación en el centro de trabajo.

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 de la empresa.
- Seguimiento de las normativas de prevención de riesgos, salud laboral y protección del medio ambiente.

OCUPACIÓN:

CAMARERO/A DE PISOS (LIMPIEZA)

AREA FUNCIONAL: AREA FUNCIONAL CUARTA
GRUPO PROFESIONAL: GRUPO PROFESIONAL III
OCUPACIÓN: CAMARERO/A DE PISOS (LIMPIEZA)
COMPETENCIA GENERAL SEGÚN EL ALEH Y EL CONVENIO COLECTIVO DEL SECTOR:
Realizar de manera cualificada la limpieza y arreglo de las habitaciones y pasillos, así como el orden de los objetos de los clientes.
UNIDADES DE COMPETENCIA SEGÚN EL ALEH Y EL CONVENIO COLECTIVO DEL SECTOR:
<ul style="list-style-type: none"> - Limpiar y ordenar las habitaciones, baños y pasillos entre las habitaciones de los clientes. - Controlar el material, productos de los clientes y comunicar a sus responsables las anomalías en las instalaciones y los objetos perdidos. - Realizar la atención directa al cliente en las funciones propias de su área. - Realizar las labores propias de lencería y lavandería.
NORMATIVA DE REFERENCIA:
CUALIFICACION PROFESIONAL HOT222_1: Operaciones básicas de pisos en alojamientos. (RD 1228/2006 de 27 de octubre)
CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD HOTA0108: Operaciones básicas de pisos en alojamientos. (RD 1376/2008, de 1 de agosto).

FORMACIÓN ASOCIADA:
MODULO FORMATIVO 1: Arreglo de habitaciones y zonas comunes en alojamientos (MF0706_1)
UNIDAD FORMATIVA 1 (UF0038): Aprovisionamiento y organización del office en alojamientos (30 horas. Número máximo de horas a impartir a distancia: 15).
<u>1. la camarera de pisos en alojamientos y su departamento.</u>
<ul style="list-style-type: none"> - Los alojamientos turísticos y no turísticos. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Características. ▪ Tipos. ▪ Clasificación. ▪ Departamentos. - El departamento de pisos. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Actividades. ▪ Características. ▪ Objetivos.

- Áreas y relaciones interdepartamentales.
- Documentos.
- La habitación del hotel: tipos.
- Peculiaridades de la regiduría de pisos en entidades no hoteleras.
 - Hospitales y clínicas.
 - Residencias para la tercera edad.
 - Residencias escolares.
 - Otros alojamientos no turísticos.
- La camarera de pisos.
 - Descripción de sus funciones.
 - Uniformidad.
 - Deontología profesional.
 - Planificación del trabajo.
 - Integración en la organización y en el equipo de trabajo.
 -

2. Realización de las operaciones de aprovisionamiento, control e inventario de existencias en el área de pisos.

- Procedimientos administrativos relativos a la recepción, almacenamiento, distribución interna y expedición de existencias.
- Clasificación y ubicación de existencias.
- Tipos de inventarios.
- Aplicación de procedimientos de gestión.
- Mantenimiento y reposición de existencias en el almacén.
- Montaje del carro de limpieza y carro de camarera.
- Organización del almacén y de office.

3. Participación en la mejora de la calidad.

- Aseguramiento de la calidad.
- Actividades de prevención y control de los insumos y procesos para tratar de evitar resultados defectuosos.

UNIDAD FORMATIVA 2 (UF0039): Limpieza y puesta a punto de pisos y zonas comunes en alojamientos (60 horas. Número máximo de horas a impartir a distancia: 10).

1. Mobiliario y decoración en empresas de actividades de alojamiento.

- Mobiliario.
 - Clasificación, descripción y medidas básicas según características, funciones, aplicaciones y tipo y categoría de alojamiento.
 - Ubicación y distribución.
- Revestimientos, alfombras y cortinas.
 - Clasificación y caracterización según tipo, categoría y fórmula de alojamiento.
- Otros elementos de decoración.
- Limpieza y mantenimiento de mobiliario y elementos decorativos.
 - Productos utilizados.
 - Aplicaciones.
 - Técnicas

- Iluminación y temperatura en las habitaciones.

- Decoración flora.

- Técnicas.
- Aplicaciones sencillas.
-

2. Limpieza y puesta a punto de habitaciones, zonas nobles y áreas comunes en alojamientos.

- Equipos, maquinaria, útiles y herramientas

- Descripción.
- Aplicaciones.
- Limpieza y mantenimiento de uso.
- Normas de seguridad en su utilización.

- Productos utilizados en la limpieza.

- Tipos.
- Aplicaciones.
- Rendimientos.
- Beneficios e inconvenientes.
- Riesgos: identificación, causas más comunes y prevención.

- Técnicas de limpieza.

- Descripción.
- Aplicación.
- Control de resultados.

- Otras operaciones de puesta a punto.

- Realización de equipajes.
- Preparación de habitaciones ara bloqueos por obra y pintura.
- Montaje de salones para actos específicos.
-

3. Aplicación de la normativa de seguridad, higiene y salud en los procesos de preparación y puesta a punto de habitaciones, zonas nobles y áreas comunes.

- Identificación e interpretación de normativa específica.

- Requisitos higiénicos generales de instalaciones y equipos para la preparación y puesta a punto de habitaciones, zonas nobles y áreas comunes.

- Salud e higiene personal.

- Factores.
- Medida.
- Materiales y aplicaciones.
- Heridas y su protección.

- Medidas de prevención y protección.

- En instalaciones propias del área de pisos.
- En utilización de máquinas, equipos y utensilios de limpieza y puesta a punto de habitaciones, zonas nobles y áreas comunes.

- Equipamiento personal de seguridad.

- Prendas de protección: tipos, adecuación y normativa.

UNIDAD FORMATIVA 3 (UF0040): Atención al cliente en la limpieza de pisos en alojamientos (30 horas. Número máximo de horas a impartir a distancia 15).

1. Atención al cliente en las operaciones de limpieza de pisos en alojamientos.

- Tipologías de clientes, pacientes o usuarios en general.
- Normas de actuación ante la petición de un cliente, paciente o usuario.
- Quejas y reclamaciones de un cliente, paciente o usuario.
- Técnicas elementales de comunicación.

2. Montaje de salones para eventos en alojamientos.

- Diferentes eventos que tienen lugar en los establecimientos de alojamiento.
- Preparación de actos.

3. Aplicación de normas de protocolo básico.

- Técnicos de protocolo y presentación personal.
- Conceptos básicos.
- Diferentes tratamientos protocolarios.

MODULO FORMATIVO 2 (MF0707_1): Lavado de ropa en alojamientos (90 horas. Número máximo de horas a distancia: 30).

1. Procedimientos administrativos y comunicación interna en lavandería.

- Circuitos internos de comunicación en lavandería de alojamientos.
- Relaciones con otros departamentos: pisos y taller de planchado y costura.
- Documentación utilizada en el departamento de lavandería.
 - Tipos y cumplimentación.
 -

2. Clasificación según etiquetado y marca de productos textiles para el lavado.

- Interpretación del etiquetado de las ropas.
 - Etiquetas de identificación: simbología.
 - Etiquetas de composición: simbología.
 - Etiquetas de conservación o mantenimiento: simbología.
- Clasificación de las ropas para el lavado según productos etiquetado.
 - Las fibras en los procesos de conservación o mantenimiento: clasificación; comportamiento al lavado; productos químicos; escurrido; centrifugado y secado.
 - Las telas en los procesos de conservación o mantenimiento: clasificación, tipos y acabados; comportamiento al lavado; productos químicos; escurrido, centrifugado y secado.
 - Las ropas: clasificación en función del tipo de prenda.
 - Técnicas de clasificación de la ropa para el lavado: identificación; descripción; aplicación.
- Marcado y contraseñado de ropa para el lavado.
 - Procedimientos para marcar ropa: marcar a mano. Marca en plancha con cinta adhesiva. Marca en lavadero con alicata. Marca con termoselladoras. Otras.
 - Procedimientos para contraseñar ropa en almacenes de lencería.

3. Lavado, limpieza y secado de ropa.

- El proceso de lavado.
 - El lavado de ropa: tipos.
 - Factores que intervienen en su eficacia: temperaturas, productos y dureza del agua.

- Programas de lavado y secado de ropa y especificaciones de utilidad.
- Técnicas básicas de ahorro de energía en el proceso.
- Maquinaria de lavado y secado.
 - Características.
 - Funcionamiento.
 - Precauciones de uso.
- Elementos accesorios para el lavado.
 - Carros.
 - Básculas.
 - Clasificadoras.
 - Marcadoras.
 - Máquinas para contraseñar.
- Características, funciones y normas de uso básicas de los productos de lavado.
 - Detergentes.
 - Suavizantes.
 - Blanqueadores.
 - Neutralizantes.
- Las manchas y su tratamiento.
 - Manchas simples y complejas.
 - Tipos de manchas especialmente delicadas: tinta, grasa, yodo, sangre o cera.
 - Técnicas de lavado: por absorción, disolución o neutralización.

4. Almacenamiento y distribución interna de productos en lavandería.

- Procesos administrativos relativos a la recepción, almacenamiento, distribución interna y expedición de existencias.
- Distribución interna de ropa lavada.
- Proceso organizativo de almacenamiento de productos y utensilios para el lavado.
 - Sistemas de almacenaje: bloques apilados, sistema convencional, sistema compacto, sistema dinámico.
 - Criterios de almacenaje: ventajas e inconvenientes.
 - Clasificación de los productos: el embalaje y el etiquetado; normativa aplicable.
- Aplicación de procedimientos de gestión de stocks.
 - Aplicación de criterios de clasificación de stocks.
 - Análisis de rotación y ubicación de existencias.
 - Elaboración de fichas de almacén.
 - Inventarios.

5. Normativa de seguridad, higiene y salud en los procesos de lavado de ropa propios de establecimientos de alojamiento.

- Identificación e interpretación de normativa específica.
- Requisitos higiénicos generales de instalaciones y equipos para el lavado.
- Salud e higiene personal.
 - Factores.
 - Medida.

- Materiales y aplicaciones.
- Heridas y su protección.
- Medidas de prevención y protección.
 - En el taller de lavandería.
 - En utilización de máquinas, equipos y utensilios de lavandería.
- Equipamiento personal de seguridad.
 - Prendas de protección: tipos, adecuación y normativa.

MODULO FORMATIVO 3 (MF0708_1): Planchado y arreglo de ropa en alojamientos (90 horas. Número máximo de horas a distancia: 30).

1. Procedimientos administrativos y comunicación interna en el taller de planchado y costura.

- Circuitos internos de comunicación en el taller de planchado y costura de alojamientos.
- Relaciones con otros departamentos: pisos y lavandería.
- Documentación utilizada en el taller de planchado y costura.
 - Tipos y cumplimentación.

2. Clasificación de ropas para el planchado en alojamientos.

- Simbología del etiquetado de ropas para el planchado.
- Clasificación de los distintos tipos de fibras según su comportamiento al planchado.
- Comportamiento de los distintos tipos de telas según su comportamiento al planchado.
- Técnicas de clasificación de la ropa para el planchado.
 - Identificación.
 - Descripción.
 - Aplicación.

3. Planchado, plegado, empaquetado o embolso de ropa en alojamientos.

- El proceso de planchado y plegado.
 - El planchado: tipos.
 - Factores que intervienen en su eficacia: temperatura, presión, vapor, tiempo y humedad.
 - Programas de planchado y plegado mecánico.
 - Técnicas básicas de ahorro de energía.
 - Factores.
 - Aplicaciones.
- Maquinaria específica: características, funcionamiento y precauciones de uso según tipos.
 - Prensas de planchado.
 - Estiradoras.
 - Introdutoras.
 - Plegadoras mecánicas.
 - Rodillos.
 - Calandrias.
- Elementos complementarios para el planchado y plegado: mesas, percheros, maniqués, almohadillas, bandejas y bolsas.
- Características, funciones y normas de uso básicas de productos asociados al planchado.
- El proceso de empaquetado o embolso de ropa.

- Tipos.
- Aplicaciones.

4. Costura en alojamientos.

- Materiales de costura.
- La máquina de coser:
 - Tipos.
 - Funcionamiento.
 - Reglaje.
- Técnicas básicas de costura y su aplicación.
 - A mano.
 - A máquina.
- El zurcido.
 - Clases.
 - Técnica
 - Aplicaciones.

5. Aplicaciones y distribución interna de ropas y productos para el planchado.

- Procesos administrativos relativos a la recepción, almacenamiento, distribución interna y expedición de existencias.
- Distribución interna de ropas planchadas.
- Proceso organizativo del almacenamiento de productos y utensilios para el planchado.
 - Aplicación de sistemas de almacenaje.
 - Criterios de almacenaje de ropas: ventajas e inconvenientes.
 - Clasificación de los productos.
- Aplicación de procedimientos de gestión de stocks.
 - Aplicación de criterios de clasificación de stocks.
 - Análisis de la rotación y ubicación de existencias de lencería.
 - Cumplimentación de fichas de almacén.

6. Normativa de seguridad, higiene y salud en los procesos de planchado y arreglo de ropa propios de establecimientos de alojamiento.

- Identificación e interpretación de normativa específica.
- Requisitos higiénicos generales de instalaciones y equipos para el planchado y arreglo de ropa.
- Salud e higiene personal.
 - Factores.
 - Medida.
 - Materiales y aplicaciones.
 - Heridas y su protección.
- Medidas de prevención y protección.
 - En el taller de planchado y costura.
 - En utilización de máquinas, equipos y utensilios de planchado y costura.
- Equipamiento personal de seguridad.
 - Prendas de protección: tipos, adecuación y normativa.

MODULO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES NO LABORALES DE OPERACIONES BÁSICAS DE PISOS EN ALOJAMIENTOS (MP0011). Duración 80 horas.

1. Aprovechamiento interno, organización y control de productos en el área de alojamientos.

- Cumplimentación de documentación propia de aprovisionamiento interno.
- Mantenimiento del office del departamento de pisos y los almacenes de lavandería y del taller de planchado y costura, limpios y ordenados.
- Reposición de productos, utensilios y lencería.
- Retirada de los productos en mal estado.
- Realización y actualización de inventarios de existencias y registros de pérdidas.
- Cumplimentación de la documentación propia de inventarios.
- Actuación con responsabilidad y honradez.

2. Interpretación y cumplimentación de documentación propia del área de pisos en alojamientos.

- Interpretación del etiquetado de diferentes productos propios del área de pisos.
- Traslado de información acerca de anomalías o disfunciones detectadas.
- Interpretación de información recibida y emitir mensajes claros y concisos.
- Cumplimentación de documentos de uso habitual en las actividades de limpieza y puesta a punto de habitaciones y áreas públicas.
- Cumplimentación de documentos de uso habitual en las actividades de lavandería.
- Cumplimentación de documentos de uso habitual en las actividades de lencería.
- Cumplimentación de documentos acreditativos de la ejecución de los procesos en el ámbito de la calidad.

3. Limpieza y puesta a punto de habitaciones, zonas nobles y áreas comunes, mobiliario y elementos decorativos del área de alojamientos.

- Realización del mantenimiento de uso de las máquinas utilizadas habitualmente para la limpieza de establecimientos de alojamiento.
- Ejecución de la limpieza de máquinas, herramientas y utensilios.
- Limpieza y puesta a punto de habitaciones y áreas públicas.
- Aplicación de técnicas de limpieza, mantenimiento y conservación de elementos decorativos y mobiliario.
- Mantenimiento y conservación de plantas de interior y realizar composiciones florales y frutales.
- Ejecución de los trámites y la trayectoria que se deben realizar para recoger, enviar para su limpieza y reponer la ropa particular de los clientes, pacientes o usuarios en general.
- Realización de equipajes a petición de clientes.
- Preparación de habitaciones para bloqueos por obra y pintura.
- Montaje de salones para supuestos actos específicos.
- Mantenimiento y cuidado de instalaciones y equipos, y obtención del máximo provecho a los productos utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

4. Clasificación y marcado de ropas para su lavado y para su planchado en el área de alojamientos.

- Clasificación de la ropa en función del tipo de prenda, tipo de suciedad, grado de infección y requerimientos de lavado del etiquetado.
- Separación de las prendas que, atendiendo al etiquetado, deban precisar un tratamiento especial en el lavado o planchado que difiera del habitualmente utilizado.

- Separación de la ropa infectada para su desinfección según instrucciones.
- Separación de la ropa con carencia de etiquetado a la espera de instrucciones.
- Colocación de la ropa lavar o planchar, clasificada, en los contenedores correspondientes.

5. Lavado, escurrido y secado de ropa en el área de alojamientos.

- Realización del lavado y apresto a máquina de ropa.
- Lavado a mano de prendas delicadas.
- Escurrido de ropa.
- Secado de ropa a máquina.
- Secado sin intervención mecánica de prendas delicadas.
- Comprobación del buen estado de limpieza, desinfección y secado de las ropas lavadas.
- Retirada de las prendas que presenten anomalías producidas por manchas resistentes u otras razones.
- Mantenimiento y cuidado de las instalaciones y los equipos, y obtención del máximo provecho a los productos utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

6. Planchado, doblado y presentación de ropa en el área de alojamientos.

- Disposición y programación de la maquinaria para efectuar las operaciones de planchado.
- Disposición y programación de la maquinaria para efectuar las operaciones de doblado o plegado.
- Ajuste de las máquinas para el embolso o precinto de ropas.
- Retirada de las prendas que presenten anomalías.
- Mantenimiento y cuidado de las instalaciones y los equipos, y obtención del máximo provecho a los productos utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

7. Cosido a mano y a máquina de ropa en el área de alojamientos.

- Comprobación del buen funcionamiento y reglaje de las máquinas y de los accesorios.
- Ejecución, a mano o a máquina de costuras de unión y dobladillos, cosido de botones y pegado de cremalleras, autoadhesivos y otros elementos.
- Confección de ropas sencillas.
- Realización de zurcidos sencillos.
- Mantenimiento y cuidado de las instalaciones y los equipos y obtención del máximo provecho a los productos utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

8. Cumplimiento de las normas y medidas internas de seguridad, higiene y salud propios del área de alojamientos.

- Utilización correcta de las protecciones necesarias en el manejo de equipos, máquinas y utensilios.
- Manipulación de productos químicos propios del área de alojamientos con criterios de seguridad y protección ambiental.

9. Atención al cliente en la limpieza de pisos y alojamientos.

- Comunicación aplicando técnicas adaptadas a distintos interlocutores.
- Respuesta a las demandas de los clientes o usuarios.
- Atención a los clientes o usuarios con cortesía y elegancia.

10. Integración y comunicación en el centro de trabajo.

- 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 de la empresa.
- Seguimiento de las normativas de prevención de riesgos, salud laboral y protección del medio ambiente.

OCUPACIÓN:

AUXILIAR DE PISOS Y LIMPIEZA.

AREA FUNCIONAL: AREA FUNCIONAL CUARTA
GRUPO PROFESIONAL: GRUPO PROFESIONAL IV
OCUPACIÓN: AUXILIAR DE PISOS Y LIMPIEZA
COMPETENCIA GENERAL SEGÚN EL ALEH Y EL CONVENIO COLECTIVO DEL SECTOR:
Encargarse de manera no cualificada de las tareas auxiliares de limpieza y arreglo de pisos y áreas públicas.
REALIZACIONES PROFESIONALES SEGÚN EL ALEH Y EL CONVENIO COLECTIVO DEL SECTOR:
- Preparar, transportar y recoger los materiales y productos necesarios para la limpieza y mantenimiento de habitaciones y áreas publicas e internas.
- Preparar las salas de reuniones, convenciones, etcétera.
- Limpiar las áreas y realizar labores auxiliares.
NORMATIVA DE REFERENCIA:
CUALIFICACION PROFESIONAL HOT222_1: Operaciones básicas de pisos en alojamientos. (RD 1228/2006 de 27 de octubre)
CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD HOTA0108: Operaciones básicas de pisos en alojamientos. (RD 1376/2008, de 1 de agosto).

FORMACIÓN ASOCIADA:
MODULO FORMATIVO 1: Arreglo de habitaciones y zonas comunes en alojamientos (MF0706_1)
UNIDAD FORMATIVA 1 (UF0038): Aprovisionamiento y organización del office en alojamientos (30 horas. Número máximo de horas a impartir a distancia: 15).
<u>1. la camarera de pisos en alojamientos y su departamento.</u>
- Los alojamientos turísticos y no turísticos. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Características. ▪ Tipos. ▪ Clasificación. ▪ Departamentos.
- El departamento de pisos. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Actividades. ▪ Características. ▪ Objetivos. ▪ Áreas y relaciones interdepartamentales. ▪ Documentos.
- La habitación del hotel: tipos.

- Peculiaridades de la regiduría de pisos en entidades no hoteleras.

- Hospitales y clínicas.
- Residencias para la tercera edad.
- Residencias escolares.
- Otros alojamientos no turísticos.

- La camarera de pisos.

- Descripción de sus funciones.
- Uniformidad.
- Deontología profesional.
- Planificación del trabajo.
- Integración en la organización y en el equipo de trabajo.

2. Realización de las operaciones de aprovisionamiento, control e inventario de existencias en el área de pisos.

- Procedimientos administrativos relativos a la recepción, almacenamiento, distribución interna y expedición de existencias.
- Clasificación y ubicación de existencias.
- Tipos de inventarios.
- Aplicación de procedimientos de gestión.
- Mantenimiento y reposición de existencias en el almacén.
- Montaje del carro de limpieza y carro de camarera.
- Organización del almacén y de office.

3. Participación en la mejora de la calidad.

- Aseguramiento de la calidad.
- Actividades de prevención y control de los insumos y procesos para tratar de evitar resultados defectuosos.

UNIDAD FORMATIVA 2 (UF0039): Limpieza y puesta a punto de pisos y zonas comunes en alojamientos (60 horas. Número máximo de horas a impartir a distancia: 10).

1. Mobiliario y decoración en empresas de actividades de alojamiento.

- Mobiliario.
 - Clasificación, descripción y medidas básicas según características, funciones, aplicaciones y tipo y categoría de alojamiento.
 - Ubicación y distribución.
- Revestimientos, alfombras y cortinas.
 - Clasificación y caracterización según tipo, categoría y fórmula de alojamiento.
- Otros elementos de decoración.
- Limpieza y mantenimiento de mobiliario y elementos decorativos.
 - Productos utilizados.
 - Aplicaciones.
 - Técnicas
- Iluminación y temperatura en las habitaciones.
- Decoración flora.
 - Técnicas.

- Aplicaciones sencillas.

2. Limpieza y puesta a punto de habitaciones, zonas nobles y áreas comunes en alojamientos.

- Equipos, maquinaria, útiles y herramientas
 - Descripción.
 - Aplicaciones.
 - Limpieza y mantenimiento de uso.
 - Normas de seguridad en su utilización.
- Productos utilizados en la limpieza.
 - Tipos.
 - Aplicaciones.
 - Rendimientos.
 - Beneficios e inconvenientes.
 - Riesgos: identificación, causas más comunes y prevención.
- Técnicas de limpieza.
 - Descripción.
 - Aplicación.
 - Control de resultados.
- Otras operaciones de puesta a punto.
 - Realización de equipajes.
 - Preparación de habitaciones para bloqueos por obra y pintura.
 - Montaje de salones para actos específicos.

3. Aplicación de la normativa de seguridad, higiene y salud en los procesos de preparación y puesta a punto de habitaciones, zonas nobles y áreas comunes.

- Identificación e interpretación de normativa específica.
- Requisitos higiénicos generales de instalaciones y equipos para la preparación y puesta a punto de habitaciones, zonas nobles y áreas comunes.
- Salud e higiene personal.
 - Factores.
 - Medida.
 - Materiales y aplicaciones.
 - Heridas y su protección.
- Medidas de prevención y protección.
 - En instalaciones propias del área de pisos.
 - En utilización de máquinas, equipos y utensilios de limpieza y puesta a punto de habitaciones, zonas nobles y áreas comunes.
- Equipamiento personal de seguridad.
 - Prendas de protección: tipos, adecuación y normativa.

UNIDAD FORMATIVA 3 (UF0040): Atención al cliente en la limpieza de pisos en alojamientos (30 horas. Número máximo de horas a impartir a distancia 15).

1. Atención al cliente en las operaciones de limpieza de pisos en alojamientos.

- Tipologías de clientes, pacientes o usuarios en general.
- Normas de actuación ante la petición de un cliente, paciente o usuario.

- Quejas y reclamaciones de un cliente, paciente o usuario.
 - Técnicas elementales de comunicación.
2. Montaje de salones para eventos en alojamientos.
- Diferentes eventos que tienen lugar en los establecimientos de alojamiento.
 - Preparación de actos.
3. Aplicación de normas de protocolo básico.
- Técnicos de protocolo y presentación personal.
 - Conceptos básicos.
 - Diferentes tratamientos protocolarios

MODULO FORMATIVO 2 (MF0707_1): Lavado de ropa en alojamientos (90 horas. Número máximo de horas a distancia: 30).

1. Procedimientos administrativos y comunicación interna en lavandería.

- Circuitos internos de comunicación en lavandería de alojamientos.
- Relaciones con otros departamentos: pisos y taller de planchado y costura.
- Documentación utilizada en el departamento de lavandería.
 - Tipos y cumplimentación.

2. Clasificación según etiquetado y marca de productos textiles para el lavado.

- Interpretación del etiquetado de las ropas.
 - Etiquetas de identificación: simbología.
 - Etiquetas de composición: simbología.
 - Etiquetas de conservación o mantenimiento: simbología.
- Clasificación de las ropas para el lavado según productos etiquetado.
 - Las fibras en los procesos de conservación o mantenimiento: clasificación; comportamiento al lavado; productos químicos; escurrido; centrifugado y secado.
 - Las telas en los procesos de conservación o mantenimiento: clasificación, tipos y acabados; comportamiento al lavado; productos químicos; escurrido, centrifugado y secado.
 - Las ropas: clasificación en función del tipo de prenda.
 - Técnicas de clasificación de la ropa para el lavado: identificación; descripción; aplicación.
- Marcado y contraseñado de ropa para el lavado.
 - Procedimientos para marcar ropa: marcar a mano. Marca en plancha con cinta adhesiva. Marca en lavadero con alicata. Marca con termoselladoras. Otras.
 - Procedimientos para contraseñar ropa en almacenes de lencería.

3. Lavado, limpieza y secado de ropa.

- El proceso de lavado.
 - El lavado de ropa: tipos.
 - Factores que intervienen en su eficacia: temperaturas, productos y dureza del agua.
 - Programas de lavado y secado de ropa y especificaciones de utilidad.
 - Técnicas básicas de ahorro de energía en el proceso.
- Maquinaria de lavado y secado.

- Características.
- Funcionamiento.
- Precauciones de uso.
- Elementos accesorios para el lavado.
 - Carros.
 - Básculas.
 - Clasificadoras.
 - Marcadoras.
 - Máquinas para contraseñar.
- Características, funciones y normas de uso básicas de los productos de lavado.
 - Detergentes.
 - Suavizantes.
 - Blanqueadores.
 - Neutralizantes.
- Las manchas y su tratamiento.
 - Manchas simples y complejas.
 - Tipos de manchas especialmente delicadas: tinta, grasa, yodo, sangre o cera.
 - Técnicas de lavado: por absorción, disolución o neutralización.

4. Almacenamiento y distribución interna de productos en lavandería.

- Procesos administrativos relativos a la recepción, almacenamiento, distribución interna y expedición de existencias.
- Distribución interna de ropa lavada.
- Proceso organizativo de almacenamiento de productos y utensilios para el lavado.
 - Sistemas de almacenaje: bloques apilados, sistema convencional, sistema compacto, sistema dinámico.
 - Criterios de almacenaje: ventajas e inconvenientes.
 - Clasificación de los productos: el embalaje y el etiquetado; normativa aplicable.
- Aplicación de procedimientos de gestión de stocks.
 - Aplicación de criterios de clasificación de stocks.
 - Análisis de rotación y ubicación de existencias.
 - Elaboración de fichas de almacén.
 - Inventarios.

5. Normativa de seguridad, higiene y salud en los procesos de lavado de ropa propios de establecimientos de alojamiento.

- Identificación e interpretación de normativa específica.
- Requisitos higiénicos generales de instalaciones y equipos para el lavado.
- Salud e higiene personal.
 - Factores.
 - Medida.
 - Materiales y aplicaciones.
 - Heridas y su protección.
- Medidas de prevención y protección.

- En el taller de lavandería.
 - En utilización de máquinas, equipos y utensilios de lavandería.
- Equipamiento personal de seguridad.
- Prendas de protección: tipos, adecuación y normativa.

MODULO FORMATIVO 3 (MF0708_1): Planchado y arreglo de ropa en alojamientos (90 horas. Número máximo de horas a distancia: 30 horas).

1. Procedimientos administrativos y comunicación interna en el taller de planchado y costura.

- Circuitos internos de comunicación en el taller de planchado y costura de alojamientos.
- Relaciones con otros departamentos: pisos y lavandería.
- Documentación utilizada en el taller de planchado y costura.
 - Tipos y cumplimentación.

2. Clasificación de ropas para el planchado en alojamientos.

- Simbología del etiquetado de ropas para el planchado.
- Clasificación de los distintos tipos de fibras según su comportamiento al planchado.
- Comportamiento de los distintos tipos de telas según su comportamiento al planchado.
- Técnicas de clasificación de la ropa para el planchado.
 - Identificación.
 - Descripción.
 - Aplicación.

3. Planchado, plegado, empaquetado o embolso de ropa en alojamientos.

- El proceso de planchado y plegado.
 - El planchado: tipos.
 - Factores que intervienen en su eficacia: temperatura, presión, vapor, tiempo y humedad.
 - Programas de planchado y plegado mecánico.
 - Técnicas básicas de ahorro de energía.
 - Factores.
 - Aplicaciones.
- Maquinaria específica: características, funcionamiento y precauciones de uso según tipos.
 - Prensas de planchado.
 - Estiradoras.
 - Introdutoras.
 - Plegadoras mecánicas.
 - Rodillos.
 - Calandrias.
- Elementos complementarios para el planchado y plegado: mesas, percheros, maniqués, almohadillas, bandejas y bolsas.
- Características, funciones y normas de uso básicas de productos asociados al planchado.
- El proceso de empaquetado o embolso de ropa.
 - Tipos.
 - Aplicaciones.

4. Costura en alojamientos.

- Materiales de costura.
- La máquina de coser:
 - Tipos.
 - Funcionamiento.
 - Reglaje.
- Técnicas básicas de costura y su aplicación.
 - A mano.
 - A máquina.
- El zurcido.
 - Clases.
 - Técnica
 - Aplicaciones.

5. Aplicaciones y distribución interna de ropas y productos para el planchado.

- Procesos administrativos relativos a la recepción, almacenamiento, distribución interna y expedición de existencias.
- Distribución interna de ropas planchadas.
- Proceso organizativo del almacenamiento de productos y utensilios para el planchado.
 - Aplicación de sistemas de almacenaje.
 - Criterios de almacenaje de ropas: ventajas e inconvenientes.
 - Clasificación de los productos.
- Aplicación de procedimientos de gestión de stocks.
 - Aplicación de criterios de clasificación de stocks.
 - Análisis de la rotación y ubicación de existencias de lencería.
 - Cumplimentación de fichas de almacén.

6. Normativa de seguridad, higiene y salud en los procesos de planchado y arreglo de ropa propios de establecimientos de alojamiento.

- Identificación e interpretación de normativa específica.
- Requisitos higiénicos generales de instalaciones y equipos para el planchado y arreglo de ropa.
- Salud e higiene personal.
 - Factores.
 - Medida.
 - Materiales y aplicaciones.
 - Heridas y su protección.
- Medidas de prevención y protección.
 - En el taller de planchado y costura.
 - En utilización de máquinas, equipos y utensilios de planchado y costura.
- Equipamiento personal de seguridad.
 - Prendas de protección: tipos, adecuación y normativa.

MODULO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES NO LABORALES DE OPERACIONES BASICAS DE PISOS EN ALOJAMIENTOS (MP0011). Duración 80 horas.

1. Aprovisionamiento interno, organización y control de productos en el área de alojamientos.

- Cumplimentación de documentación propia de aprovisionamiento interno.
- Mantenimiento del office del departamento de pisos y los almacenes de lavandería y del taller de planchado y costura, limpios y ordenados.
- Reposición de productos, utensilios y lencería.
- Retirada de los productos en mal estado.
- Realización y actualización de inventarios de existencias y registros de pérdidas.
- Cumplimentación de la documentación propia de inventarios.
- Actuación con responsabilidad y honradez.

2. Interpretación y cumplimentación de documentación propia del área de pisos en alojamientos.

- Interpretación del etiquetado de diferentes productos propios del área de pisos.
- Traslado de información acerca de anomalías o disfunciones detectadas.
- Interpretación de información recibida y emitir mensajes claros y concisos.
- Cumplimentación de documentos de uso habitual en las actividades de limpieza y puesta a punto de habitaciones y áreas públicas.
- Cumplimentación de documentos de uso habitual en las actividades de lavandería.
- Cumplimentación de documentos de uso habitual en las actividades de lencería.
- Cumplimentación de documentos acreditativos de la ejecución de los procesos en el ámbito de la calidad.

3 Limpieza y puesta a punto de habitaciones, zonas nobles y áreas comunes, mobiliario y elementos decorativos del área de alojamientos.

- Realización del mantenimiento de uso de las máquinas utilizadas habitualmente para la limpieza de establecimientos de alojamiento.
- Ejecución de la limpieza de máquinas, herramientas y utensilios.
- Limpieza y puesta a punto de habitaciones y áreas públicas.
- Aplicación de técnicas de limpieza, mantenimiento y conservación de elementos decorativos y mobiliario.
- Mantenimiento y conservación de plantas de interior y realizar composiciones florales y frutales.
- Ejecución de los trámites y la trayectoria que se deben realizar para recoger, enviar para su limpieza y reponer la ropa particular de los clientes, pacientes o usuarios en general.
- Realización de equipajes a petición de clientes.
- Preparación de habitaciones para bloqueos por obra y pintura.
- Montaje de salones para supuestos actos específicos.
- Mantenimiento y cuidado de instalaciones y equipos, y obtención del máximo provecho a los productos utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

4. Clasificación y marcado de ropas para su lavado y para su planchado en el área de alojamientos.

- Clasificación de la ropa en función del tipo de prenda, tipo de suciedad, grado de infección y requerimientos de lavado del etiquetado.
- Separación de las prendas que, atendiendo al etiquetado, deban precisar un tratamiento especial en el lavado o planchado que difiera del habitualmente utilizado.
- Separación de la ropa infectada para su desinfección según instrucciones.

- Separación de la ropa con carencia de etiquetado a la espera de instrucciones.
- Colocación de la ropa lavar o planchar, clasificada, en los contenedores correspondientes.

5. Lavado, escurrido y secado de ropa en el área de alojamientos.

- Realización del lavado y apresto a máquina de ropa.
- Lavado a mano de prendas delicadas.
- Escurrido de ropa.
- Secado de ropa a máquina.
- Secado sin intervención mecánica de prendas delicadas.
- Comprobación del buen estado de limpieza, desinfección y secado de las ropas lavadas.
- Retirada de las prendas que presenten anomalías producidas por manchas resistentes u otras razones.
- Mantenimiento y cuidado de las instalaciones y los equipos, y obtención del máximo provecho a los productos utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

6. Planchado, doblado y presentación de ropa en el área de alojamientos.

- Disposición y programación de la maquinaria para efectuar las operaciones de planchado.
- Disposición y programación de la maquinaria para efectuar las operaciones de doblado o plegado.
- Ajuste de las máquinas para el embolso o precinto de ropas.
- Retirada de las prendas que presenten anomalías.
- Mantenimiento y cuidado de las instalaciones y los equipos, y obtención del máximo provecho a los productos utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

7. Cosido a mano y a máquina de ropa en el área de alojamientos.

- Comprobación del buen funcionamiento y reglaje de las máquinas y de los accesorios.
- Ejecución, a mano o a máquina de costuras de unión y dobladillos, cosido de botones y pegado de cremalleras, autoadhesivos y otros elementos.
- Confección de ropas sencillas.
- Realización de zurcidos sencillos.
- mantenimiento y cuidado de las instalaciones y lo equipos y obtención del máximo provecho a los productos utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

8. Cumplimiento de las normas y medidas internas de seguridad, higiene y salud propios del área de alojamientos.

- Utilización correcta de las protecciones necesarias en el manejo de equipos, máquinas y utensilios.
- Manipulación de productos químicos propios del área de alojamientos con criterios de seguridad y protección ambiental.

9. Atención al cliente en la limpieza de pisos y alojamientos.

- Comunicación aplicando técnicas adaptadas a distintos interlocutores.
- Respuesta a las demandas de los clientes o usuarios.
- Atención a los clientes o usuarios con cortesía y elegancia.

10. Integración y comunicación en el centro de trabajo.

- 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 de la empresa.
- Seguimiento de las normativas de prevención de riesgos, salud laboral y protección del medio ambiente.

Recomendaciones y futuras líneas de investigación.

Del presente estudio pueden derivar las siguientes líneas de investigación:

- Elaboración de una guía de orientación laboral y formativa para los/as trabajadores del sector con todas las acciones formativas vinculadas al Catálogo de las Cualificaciones.
- Diseño de material formativo con una metodología didáctica y de evaluación adaptada a los certificados de profesionalidad vinculados al sector de Hostelería.
- Elaboración de un instrumento de evaluación de las competencias profesionales vinculadas al Catálogo de las Cualificaciones.

La formación es un valor en alza del capital humano con beneficios a corto, a medio y a largo plazo, en tres vertientes: la empresarial, la personal y la social.

8. BIBLIOGRAFÍA.

- BOE nº 147 (20/6/2002). Jefatura del Estado. LEY ORGANICA 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación profesional.
- BOE Nº 3 (3/1/2007). Ministerio de Educación y Ciencia. RD 1538/2006, de 15 de diciembre, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo.
- BOE nº 48 (25/2/2008). Ministerio de la Presidencia. Real Decreto 229/2008, de 15 de febrero, por el que se regulan los Centros de Referencia Nacional en el ámbito de la formación profesional.
- BOE nº 312 (30/12/2005). Ministerio de la Presidencia. RD 1558/2005, de 23 de diciembre, por el que se regulan los requisitos básicos de los centros de integrados de formación profesional.
- BOE nº 27 (31/1/2008). Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. RD 34/2008, de 18 de enero, por el que se regulan los certificados de profesionalidad.
- BOE nº 87 (11/4/2007). Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. RD 395/2007, de 23 de marzo, por el que se regula el subsistema de formación profesional para el empleo.
- BOE nº 231 (26/09/2007) . Ministerio de Educación y Ciencia. ORDEN ECI/2755/2007, de 31 de julio, por la que se regulan los programas de cualificación profesional inicial que se desarrollen en el ámbito de gestión del Ministerio de Educación y Ciencia.
- RD 107/2008. 3712/2008. Cualificación profesional: Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales.
- RD 107/2008. 3/12/2008. Cualificación profesional: operaciones de grabación y tratamiento de datos y documentos.
- BOE nº 216 (6/9/2008). Ministerio de trabajo e Inmigración. RD 1376/2008, de 1 de agosto, por el que se establecen diez certificados de profesionalidad de la familia profesional de Hostelería y turismo que se incluyen en el Repertorio Nacional de Certificados de Profesionalidad.
- BOE Nº 282 (24/11/2007). Ministerio de Educación y ciencia. RD 1399/2007, de 29 de octubre, por el que se establece el título de Técnico en panadería, repostería y confitería y se fijan sus enseñanzas mínimas.
- BOE nº 281 (23/11/2007). Ministerio de Educación y Ciencia. RD 1396/2007, de 29 de octubre, por el que se establece el título de Técnico en Cocina y Gastronomía y se fija las enseñanzas mínimas.

- ❑ OCDE (2007). Qualifications Systems: Bridges to Lifelong Learning.
- ❑ DOCE (6/5/2008). Recomendación del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de abril de 2008 relativa a la creación el Marco Europeo de Cualificaciones para el aprendizaje permanente. (2008/C 111/01).
- ❑ DOCE (30/12/2006). Recomendación del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de diciembre de 2006 sobre las competencias clave para el aprendizaje permanente. (2006/962/CE).
- ❑ ARBIZU, F.M. (2001). *El papel del Instituto Nacional de las Cualificaciones en el Sistema Nacional de las Cualificaciones Profesionales*. Ponencia presentada en las III Jornadas de Formación Continua en las Administraciones Públicas, Sevilla 21-22 de junio 2001.
- ❑ BOE Nº 74. RD 362/2004, de 5 de marzo, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional específica.
- ❑ Estudio sectorial de hostelería y restauración en Asturias. Trabajastur, 2005.
- ❑ Informe mercado de trabajo 2007. Observatorio ocupacional, Dirección Provincial de Asturias.
- ❑ Convenio Colectivo, Hostelería y Similares del Principado de Asturias. Federación de trabajadores de comercio, hostelería - Turismo y Juego, UGT Asturias. 2005-2007.
- ❑ Tercer Acuerdo Laboral de Ámbito Estatal para el Sector de Hostelería - ALEH.
- ❑ Oviedo, 15 de Noviembre de 2007, (B.O.E., 25 de Febrero de 2008), UGT, CEHAT, (Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos), FEHR (Federación Española de Hostelería), CC.OO.
- ❑ INSTITUTO NACIONAL DE LAS CUALIFICACIONES. (2002). *Expansión educativa y mercado de trabajo*. Madrid.
- ❑ JIMENEZ, A. PIMENTEL, M. y ECHEVERRIA, M. (2002). *España 2010: mercado laboral. Proyecciones e implicaciones empresariales*. Madrid: Diaz de Santos.
- ❑ LANDLER, H. (1992). *Hacia la empresa inteligente*. Bilbao: Deusto.
- ❑ LE BOTERF, G. (2000). *Ingeniería de las competencias*. Barcelona: EPISE S.A.
- ❑ LOPE, A. (1996). *Innovación tecnológica y cualificación: La polarización de la cualificación en la empresa*. Madrid: CES.
- ❑ LOPEZ, J. y LEAL, I. (2002). *Cómo aprender en la sociedad del conocimiento*. Barcelona: EPISE S.A.
- ❑ MATATHIA, I. y SALZMA, M. (2001). *Tendencias, estilos de vida para el nuevo milenio*. Barcelona: Planeta divulgación.

- MINISTERIO DE TRABAJO Y ASUNTOS SOCIALES. SECRETARIA GENREAL DEL CONSEJO GENERAL DE FORMACION PROFESIONAL. (1998). *Nuevo programa nacional de Formación Profesional*. Madrid.
- MIRON, M. (2000). *El derecho a la formación del trabajador*. Madrid: CES.
- NADAL, J. (Dir.), (2003). *Atlas de la industrialización de España. 1.750-2.000*. Barcelona: Fundación BBVA.
- Resolución de 23 de diciembre de 2003, de la Dirección General de Trabajo, por la que se dispone la inscripción en el registro y publicación de la prórroga para el año 2004 del Acuerdo Interconfederal para la Negociación Colectiva 2003 (ANC 2003).
- Resolución del Consejo de 25 de noviembre de 2003 sobre “el desarrollo del capital humano para la cohesión social y la competitividad en la sociedad del conocimiento. (2003/C295/05).
- SARRAMONA, J. (2002). *La formación continua laboral*. Madrid: biblioteca nueva S.A.
- SOLE, P. y MIRABET, M. (1997). *Guía para la formación en la empresa*. Madrid: ed. Civitas S.A.
- TOVAR, M. y PALAZON, F. (1998). *La formación profesional: cualificaciones y certificaciones*. Murcia: FOREM-CCOO.
- URÍA, J. (1996). *Una historia social del Ocio. Asturias. 1898-1914*. Madrid: UGT.

PÁGINA WEB DE ENTIDADES CONSULTADAS.

- INCUAL.
- MEC.
- SPEE.
- FUNDACION TRIPARTITA PARA LA FORMACION EN EL EMPLEO.
- UGT.
- CONSEJERIA DE EDUCACIÓN DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS.
- INEM
- MINISTERIO DE TRABAJO.
- SADEI.
- EPA.
- CONSEJO ASTURIANO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL.
- CCOO
- IFES
- FOREM
- FADE.

- INE
- CEDEFOP.
- BOE
- SERVICIO PUBLICO DE EMPLEO DE ASTURIAS.
- FUNDACIÓN BBVA
- UNIVERSIDAD DE OVIEDO.

9. ANEXO.

Cuestionarios.

En la realización de esta encuesta se han de tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Como norma general, en aquellas preguntas donde se indica “señala con un X”, solamente se puede indicar una opción de las que se plantean. Cuando haya posibilidad de señalar más de una opción de indicará a renglón seguido de la pregunta.

DATOS SOCIOLABORALES.

0 - Nacionalidad

- 1 Español.
- 2 Rumano.
- 3 Argentino.
- 4 Dominicano.
- 5 Cubano.
- 6 Moldavo.

1.- Edad. Señala con una X

6. Menos de 25 años.
7. Entre 26 y 30 años.
8. Entre 31 y 40 años.
9. Entre 41 y 50 años.
10. Entre 51 y 65 años.
11. Más de 65 años.

2.- Genero. Señala con una X

- 12. Mujer.
- 13. Hombre.

3.- Localidad de residencia. Señala con una X

- 14. Centro de Asturias.
- 15. Oriente de Asturias.
- 16. Occidente de Asturias.

4.- Localidad del centro de trabajo. Señala con una X

- 17. Centro de Asturias.
- 18. Oriente de Asturias.
- 19. Occidente de Asturias.

5. Tiempo libre al día. Señala con una X

- 20. Menos de 1 hora.
- 21. De 1 a 3 horas.
- 22. Más de 3 horas.

6. Nivel de estudios. Señala con una X

- 23. No finalizó estudios básicos.
- 24. Estudios primarios
- 25. Graduado escolar.
- 26. ESO.
- 27. FPI.
- 28. FPII/Ciclo Grado Medio
- 29. FPII/Ciclo Grado Superior.
- 30. BUP/COU/Bachillerato.
- 31. Diplomatura Universitaria.
- 32. Licenciatura Universitaria.
- 33. Otros. Especificar: _____

7.¿Cuánto tiempo hace que has terminado tus estudios oficiales?. Señala con una X

- 34. Menos de un año.
- 35. Entre 1 y 5 años.
- 36. Entre 6 y 10 años.
- 37. Entre 11 y 20 años

- 38. Más de 20 años
- 39. Cursando estudios en este momento.

8.- ¿Cuál es tu categoría profesional?. Señala con una X

- 40. Directivo/a.
- 41. Mando intermedio.
- 42. Técnico/a.
- 43. Trabajador/a cualificado/a.
- 44. Trabajador/a no cualificado/a.

9.- ¿Cuál es tu área funcional?. Señala con una X.

- 45. Dirección.
- 46. Administración.
- 47. Comercial.
- 48. Mantenimiento.
- 49. Producción.

10.- Señala si perteneces a alguno de estos colectivos. Señala con una X (puedes señalar más de una opción).

- 50. Discapacitado/a.
- 51. Mayor de 45 años.
- 52. Inmigrante.

11. ¿Qué tipo de contrato tienes?. Señala con una X.

- 53. A tiempo parcial.
- 54. Formativo.
- 55. De interinidad.
- 56. De obra o servicio determinado.
- 57. Eventual por circunstancias de la producción.
- 58. Indefinido ordinario.
- 59. Para el fomento de la contratación indefinida.
- 60. De relevo.
- 61. Para trabajadores minusválidos.
- 62. autónomo/a

12. ¿Cuántas horas de jornada laboral semanal tienes?. Señala con una X.

- 63. Menos de 35 horas.

- 64. 35 horas.
- 65. de 36 a 45 horas.
- 66. Más de 45 horas.

13.- ¿Te encuentras satisfecho/a en su trabajo?. Señala con una X.

- 67. Sí.
- 68. No.
- 69. A veces.
- 70. NS/NC.

14. Tu satisfacción en el trabajo está relacionada fundamentalmente con: Señala con una X.

- 71. Beneficios económicos.
- 72. Beneficios sociales.
- 73. Relaciones personales.
- 74. Posibilidad de promoción profesional.

15. ¿Cuántos años llevas trabajando en la empresa?. Señala con una X.

- 75. Menos de un año.
- 76. De 1 a 5 años.
- 77. De 6 a 15 años.
- 78. De 16 a 25 años.
- 79. Más de 25 años.

16. ¿En cuántas empresas has trabajado?. Señala con una X.

- 80. En 1 empresa.
- 81. En 2 empresas.
- 82. En 3 empresas.
- 83. En más de 3 empresas.

(Si solamente has trabajado en una empresa no es necesario que respondas a la pregunta 17).

17. Las empresas en las que has trabajado, ¿perteneían al mismo sector de actividad?. Señala con una X.

- 84. Sí.
- 85. No. Si la respuesta es NO, señala los sectores de actividad en los que has trabajado _____

18.- Actividad de la empresa. Señala con una X.

- 86. Servicios de alojamiento.
- 87. Hoteles y alojamientos similares.
- 88. Alojamientos turísticos y otros alojamientos de corta estancia.
- 89. Camping.
- 90. Otros alojamientos.
- 91. Servicios de comidas y bebidas.
- 92. Restaurantes y puestos de comida.
- 93. Provisión de comidas preparadas para eventos y otros servicios de comidas.
- 94. Otros servicios de comidas.
- 95. Establecimientos de bebidas.

19.- Plantilla de la empresa. Señala con una X.

- 96. De 1 a 5 trabajadores.
- 97. De 6 a 9 trabajadores.
- 98. De 10 a 49 trabajadores.
- 99. De 50 a 99 trabajadores.
- 100. De 100 a 249 trabajadores.
- 101. De 250 a 499 trabajadores.
- 102. De 500 a 999 trabajadores.
- 103. De 1.000 a 4.999 trabajadores.
- 104. Más de 4.999 trabajadores.

20. ¿Qué capacidades consideras que se valoran más en tu empresa?. Señala con una X.

- 105. Capacidades relacionadas con la gestión.
- 106. Capacidades relacionadas con estrategias de financiación.
- 107. Capacidades técnicas.
- 108. Capacidades para trabajar en equipo.
- 109. Capacidades comunicativas.

DATOS FORMATIVOS

21. ¿Has realizado cursos de formación en los últimos 4 años?. Señala con una X y cubre en caso afirmativo.

110. Si. ¿Cuántos?_____
111. No (seguir en la pregunta 29).

22.- ¿A través de qué canal te informas de los cursos que se ofertan?. Señala con una X (puedes señalar más de una opción).

103. Internet.
104. Organización sindical.
105. Organización empresarial.
106. Amigos/as.
107. Familia.
108. Prensa.
109. Correo.
110. La empresa.
111. Tablón de anuncios.
112. Teléfono.
113. Otros. Señalar cuál_____

23.- ¿A través de qué entidad has realizado los cursos?. Puedes señalar más de una opción.

114. Sindicatos.
115. Organizaciones empresariales.
116. Asociación de su sector.
117. Otros. Especificar_____
118. NS/NC.

24. ¿En qué áreas ha recibido formación?.(Señalar con una x y rellenar según indicación abajo).

119. Idiomas.
120. Nuevas Tecnologías⁴².
121. Gestión y administración⁴³.
122. Ventas.
123. Comercio y marketing.
124. Socorrismo y primeros auxilios.

⁴² Relacionadas con esta área estarían: Informática, Internet y correo electrónico, etc.

⁴³ Relacionadas con esta área estarían: Contabilidad, logística, administración, RRHH, calidad, gestión medioambiental, etc.

- 125. Seguridad alimentaria: manipulación y control.
- 126. Cocina.
- 127. Atención en pisos.
- 128. Legislación y normativa.
- 129. Hostelería- Recepción.
- 130. Prevención de riesgos laborales.
- 131. Otras. Señala cuáles_____

25. Horas que dedicas a la formación a lo largo del año. Señala con una X

- 132. Menos de 20 horas.
- 133. Entre 20 y 50 horas.
- 134. Entre 50 y 100 horas.
- 135. Más de 100 horas.

26. La formación realizada incide en tu desarrollo personal: Señala con una X.

- 136. Bastante.
- 137. Mucho.
- 138. Algo.
- 139. Poco.
- 140. Nada.

27. La formación realizada incide en tu desarrollo profesional: Señala con una X.

- 141. Bastante.
- 142. Mucho.
- 143. Algo.
- 144. Poco.
- 145. Nada.

28. La formación realizada ¿incide en tu promoción⁴⁴ profesional?. Señala con una X

- 146. Bastante.
- 147. Mucho.
- 148. Algo.
- 149. Poco.

⁴⁴ Es decir, si la empresa valora la formación posibilitando la promoción en la empresa y la carrera profesional. En el caso de los/as autónomos/as la promoción se entiende como posibilidad de competitividad y crecimiento del negocio.

150. Nada.

29.- ¿Qué papel fundamental, desempeña para ti la formación?. Señala con una X

- 151. Es importante para mi trabajo.
- 152. Es importante para mi formación como ciudadano/a.
- 153. Es una forma de cubrir mi tiempo libre.
- 154. No creo que desempeñe ningún papel.
- 155. Es importante para mi cualificación profesional.
- 156. NS/NC.

30. ¿Tienes previsto asistir a algún curso de formación?. Señala con una X

- 157. Sí a corto plazo (menos de 6 meses).
- 158. Sí a medio plazo (entre 6 y 12 meses).
- 159. Sí a largo plazo (más de 12 meses).
- 160. No lo tiene previsto.

31. ¿Cuál es su principal problema para asistir a un curso?. (Señalar 1).

- 161. Falta de información.
- 162. Conciliación de la vida familiar y laboral.
- 163. No tengo tiempo.
- 164. No hay oferta adecuada a mis necesidades.
- 165. Necesidad de desplazamiento.
- 166. Económico.
- 167. Otros: especificar _____

32. ¿Cuál es la principal dificultad que presenta la formación ofertada?. (Señalar 1).

- 168. Incompatibilidad con fechas.
- 169. Incompatibilidad de horarios.
- 170. Falta de disponibilidad fuera del horario laboral.
- 171. Falta de formación inicial necesaria.
- 172. No hay cursos específicos para el sector.
- 173. Necesidad de desplazamiento.
- 174. Coste económico.
- 175. Otras: Especificar _____

33. ¿En qué franja horaria estarías disponible para realizar formación?. Señala con una X.

- 176. Mañana.
- 177. Tarde.
- 178. Tarde- noche.
- 179. Fines de semana
- 180. Cualquiera.
- 181. No tengo disponibilidad permanente porque trabajo a turnos.
- 182. Otra. Señala cuál_____

34. ¿Qué calendario formativo de carácter presencial prefieres?. Señala con una X.

- 183. Cuatro días a la semana.
- 184. Dos días a la semana.
- 185. Tres días a la semana.
- 186. Un día a la semana.
- 187. Otras. Señala cuál_____

35.¿- Qué modalidad de formación resulta más adecuada a sus necesidades?.

Señala con una X

- 188. Presencial.
- 189. A distancia.
- 190. Mixta: a distancia con apoyo presencial.
- 191. Teleformación a través de Internet.
- 192. Teleformación, a través de Internet, más apoyo presencial.

36. ¿Qué cursos consideras que son necesarios para ampliar la oferta formativa actual?. Especificar.

Entrevistas.

ENTREVISTA PROYECTO: “Determinación de competencias básicas y programas formativos asociados de los/as trabajadores/as del subsector de restauración (Hostelería).”

Destinatarios: Empresarios, Representantes de Asociaciones, Representantes legales de los trabajadores, Directores de escuelas o centros de formación del sector.

10. Descripción general del sector (presente y futuro).⁴⁵
11. Necesidades formativas a corto, a medio y a largo plazo.⁴⁶
12. ¿Qué colectivos están menos formados y necesitan más formación y de qué tipo?.⁴⁷
13. ¿Existe relación entre la formación que se demanda y la que se oferta?.⁴⁸Comentar la respuesta
14. ¿Qué ocupaciones, dentro del sector, son las más demandadas en Asturias?.
15. ¿Considera importante el diálogo social como motor que favorece el desarrollo de una estrategia común sobre aspectos clave, como son: el empleo, las cualificaciones profesionales, las condiciones de trabajo, etc...?.
16. El sistema de FP inicial y para el empleo, ¿contribuye a la competitividad y al crecimiento de la empresa, y, a la promoción de los trabajadores?. Comentar la respuesta.
17. La FP ¿está adaptada a las necesidades del sector?.Comentar la respuesta.⁴⁹
18. Competencias necesarias para el trabajador no cualificado en el sector.

ENTREVISTA PROYECTO: “Determinación de competencias básicas y programas formativos asociados de los/as trabajadores/as del subsector de restauración (Hostelería).”

Destinatarios: Formadores o profesores de Hostelería

⁴⁵ Aspectos relacionados con la formación, las innovaciones tecnológicas, la temporalidad en el empleo, la eficacia y la calidad en sentido amplio, las ocupaciones con necesidades de cualificación, las normativas, los inmigrantes, las políticas de RRHH, la actitud ante la formación...)

⁴⁶ Hacer una valoración y un análisis de los conocimientos y las capacidades que son considerados por la empresa como más importantes)

⁴⁷ Relacionar con la categoría profesional y con los colectivos desfavorecidos.

⁴⁸ Analizar la formación que se oferta a través de los agentes sociales y de la Administración, y, también la formación de demanda que solicitan las empresas a través del sistema de bonificaciones.

⁴⁹ Analizar: formadores/as, contenidos formativos, horarios de formación, recursos, etc)

19. Cursos o módulos formativos que imparte. Duración en horas.
20. Necesidades formativas a corto, a medio y a largo plazo.⁵⁰
21. ¿Qué colectivos están menos formados y necesitan más formación y de qué tipo?.⁵¹
22. ¿Existe relación entre la formación que se demanda y la que se oferta?.⁵²Comentar la respuesta.
23. ¿Qué competencias considera que son necesarias que dominen los trabajadores no cualificados del sector que asisten a los cursos que imparte?.
24. Perfil de los destinatarios de la formación que imparte.⁵³

ENTREVISTA PROYECTO: “Determinación de competencias básicas y programas formativos asociados de los/as trabajadores/as del subsector de restauración (Hostelería).”

Destinatarios: Trabajadores del sector.

5. Necesidades formativas a corto, a medio y a largo plazo.⁵⁴
6. ¿Existe relación entre la formación que se demanda y la que se oferta?.⁵⁵Comentar la respuesta.
7. ¿Qué tareas considera que necesita dominar para desempeñar su ocupación con una buena calidad?.
8. ¿Cómo considera que está la demanda de su ocupación en el mercado de trabajo?.

Grupo de Discusión.

TEMAS PARA EL ANÁLISIS.

⁵⁰ Hacer una valoración y un análisis de los conocimientos y las capacidades que son considerados por la empresa como más importantes)

⁵¹ Relacionar con la categoría profesional y con los colectivos desfavorecidos.

⁵² Analizar la formación que se oferta a través de los agentes sociales y de la Administración, y, también la formación de demanda que solicitan las empresas a través del sistema de bonificaciones.

⁵³ Nivel de estudios, experiencia profesional, si son desempleados u ocupados, edad, género, nacionalidad.

⁵⁴ Hacer una valoración y un análisis de los conocimientos y las capacidades que son considerados por la empresa como más importantes)

⁵⁵ Analizar la formación que se oferta a través de los agentes sociales y de la Administración, y, también la formación de demanda que solicitan las empresas a través del sistema de bonificaciones.

1.- ¿Existe un conocimiento por parte de ocupados y de desempleados de lo que es una cualificación, un certificado de profesionalidad o de una acreditación?.

2.- ¿De qué manera se traduce la formación cualificada en el empleo?, ¿Y en el ámbito laboral?.

3.- Se entiende por competencia la *demostrada capacidad para utilizar conocimientos, destrezas y habilidades personales, sociales y metodológicas en situaciones de trabajo o estudio y en el desarrollo profesional y personal; en el Marco Europeo de Cualificaciones, la competencia se describe en términos de responsabilidad y autonomía. ¿Cómo se puede traducir la competencia en el ámbito de la formación y del empleo?.*

4.- Según el INFORME CONJUNTO DE SITUACION DE 2008 DEL CONSEJO Y DE LA COMISION SOBRE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE TRABAJO “EDUCACIÓN Y FORMACIÓN 2010” –“facilitar el aprendizaje permanente para fomentar el conocimiento, la creatividad y la innovación”.(2008/C 86/01). No se ha avanzado lo suficiente en “*la participación de los adultos en el aprendizaje permanente no lleva camino de alcanzar el punto de referencia de la UE. Se precisa un mayor esfuerzo para aumentar las capacidades de la población y lograr flexibilidad y seguridad en todo el mercado de trabajo.*”

La baja participación en actividades de aprendizaje permanente de los trabajadores mayores y de las personas poco cualificadas es particularmente problemática cuando los índices de participación son ya bajos para el conjunto de la población. Por otra parte, entre los inmigrantes hay una concentración particular de personas poco cualificadas. Las tendencias demográficas y del mercado de trabajo darán lugar al aumento de la demanda de las personas muy cualificadas y a menos oportunidades para las poco cualificadas. Será necesario prestar atención a la formación de dichos grupos.”

Así como “*se debe seguir trabajando para mejorar la calidad y el atractivo de la EFP. Esta es una prioridad clave en el proceso de Copenhague.*”

El mayor uso de los planteamientos basados en los resultados del aprendizaje de los programas de formación y en las cualificaciones está aumentando la importancia de la EFP en el mercado de trabajo. Otro punto a su favor es su renovado énfasis en las prácticas, en la colaboración entre escuelas y empresas y en el aprendizaje basado en el

trabajo. Sin embargo, pueden notificarse pocos avances en cuanto a la previsión de las necesidades de capacidades y cualificaciones.”

En qué medida podemos trasladar este resultado a la realidad formativa asturiana – desde la perspectiva de la formación para el empleo en e sector de Hostelería-.

5.- Analizar los grupos de cotización y su relación con la cualificación profesional. La misma ocupación, según el tipo de empresa puede tener diferentes grupos de cotización correspondiendo unos con trabajador/a cualificado/a y otros con trabajador/a no cualificado/a

