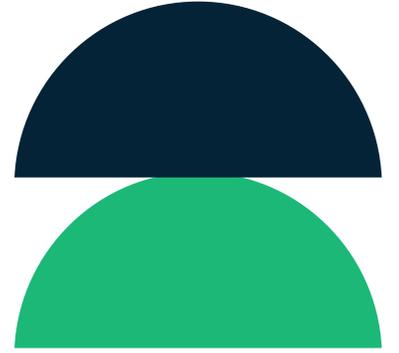


FICHAS OCUPACIONALES





ÍNDICE

1. Hoteles

1.1 Recepción

ÁREA

- Descripción de Área
- Otras ocupaciones detectadas
- Observaciones
- Soft Skills
- Necesidades formativas

OCUPACIONES

- 1.1.1 Jefe/a de Recepción
- 1.1.2 2º Jefe/a de Recepción
- 1.1.3 Recepcionista
- 1.1.4 Ayudante/a de Recepcionista

OCUPACIÓN EMERGENTE

Guest Experience Manager

1.2. Pisos

ÁREA

- Descripción de Área
- Otras ocupaciones detectadas
- Observaciones
- Soft Skills
- Necesidades formativas

OCUPACIONES

- 1.2.1 Gobernante/a
- 1.2.2 Subgobernante/a
- 1.2.3 Camarero/a de pisos
- 1.2.4 Auxiliar de pisos/valet

1.3. Cocina

ÁREA

- Descripción de Área
- Otras ocupaciones detectadas
- Observaciones
- Soft Skills
- Necesidades formativas

OCUPACIONES

1.3.1 Jefe/a de cocina

1.3.2 2º Jefe/a de cocina

1.3.3 Cocinero/a

1.3.4 Jefe/a de partida

1.3.5 Ayudante/a de Cocina

1.3.6 Auxiliar de Cocina

1.3.7 Repostero/a

1.4. Sala

ÁREA

- Descripción de Área
- Otras ocupaciones detectadas
- Observaciones
- Soft Skills
- Necesidades formativas

OCUPACIONES

1.4.1 Jefe/a de Sala

1.4.2 2º Jefe/a de Sala

1.4.3 Jefe/a de Sector/Camarero/a

1.4.4 Ayudante/a de camarero/a

1.4.5 Barman/Barmaid

OCUPACIÓN EMERGENTE

Hostess

1.5. Mantenimiento

ÁREA

- Descripción de Área
- Otras ocupaciones detectadas
- Observaciones
- Soft Skills
- Necesidades formativas

OCUPACIONES

1.5.1 Encargado/a de mantenimiento

1.5.2 2º Jefe/a de mantenimiento

1.5.3 Especialista/Oficial-Técnico/a de mantenimiento

1.5.4 Auxiliar de mantenimiento

2. Restauración

2.1 Sala

ÁREA

- Descripción de Área
- Otras ocupaciones detectadas
- Observaciones
- Soft Skills
- Necesidades formativas

OCUPACIONES

2.1.1 Jefe/a Sala

2.1.2 2º Jefe/a de Sala

2.1.3 Jefe/a de Sector-Camarero/a

2.1.4 Ayudante/a de Camarero/a

2.1.5 Barman/Barmaid

2.2. Cocina

ÁREA

- Descripción de Área
- Otras ocupaciones detectadas
- Observaciones
- Soft Skills
- Necesidades formativas

OCUPACIONES

2.2.1 Jefe/a de Cocina

2.2.2 Cocinero/a

2.2.3 Ayudante/a de Cocina

2.2.4 Auxiliar de Cocina

3. Turismo Activo

- Descripción de Área
- Otras ocupaciones detectadas
- Observaciones
- Soft Skills
- Necesidades formativas

OCUPACIONES

3.1 Responsable Técnico

3.2 Monitor/a-Instructor/a

1. HOTELES



1.1 Área Recepción





COMPETENCIA GENERAL

Servicios de venta de alojamiento y derivados, atención, acceso-salida y tránsito de clientes, facturación y caja, telecomunicaciones, administración y gestión en general.

Sector : Hotelería Área : Recepción

OCUPACIONES	CÓDIGO SISPE	CÓDIGO CNO-11
-------------	--------------	---------------

Jefe/a recepción	>Ver ocupación	-----	-----
2º Jefe/a recepción	>Ver ocupación	-----	-----
Recepcionista	>Ver ocupación	44221010	4422
Ayudante de recepcionista	>Ver ocupación	-----	-----

OTRAS OCUPACIONES DETECTADAS



Sector : Hotelería Área : Recepción



SOFT SKILLS GENERALES



ORGANIZACIÓN



COMPROMISO



ADAPTACIÓN
AL CAMBIO



ESCUCHA ACTIVA



ORIENTACIÓN
AL CLIENTE



OTRAS

Trabajo bajo presión, proactividad, asertividad ,
empatía, capacidad de resolución y trabajo en equipo.

NECESIDADES FORMATIVAS



GESTIÓN DE RELACIÓN Y
ATENCIÓN AL CLIENTE



MÁRKETING BÁSICO Y
TÉCNICAS DE VENTA
(UPSELLING Y CROSSELLING)



COMPETENCIA LINGÜÍSTICA:
INGLÉS, FRANCÉS Y ALEMÁN



INFORMACIÓN
TURÍSTICA LOCAL



HERRAMIENTAS Y
APLICACIONES DIGITALES



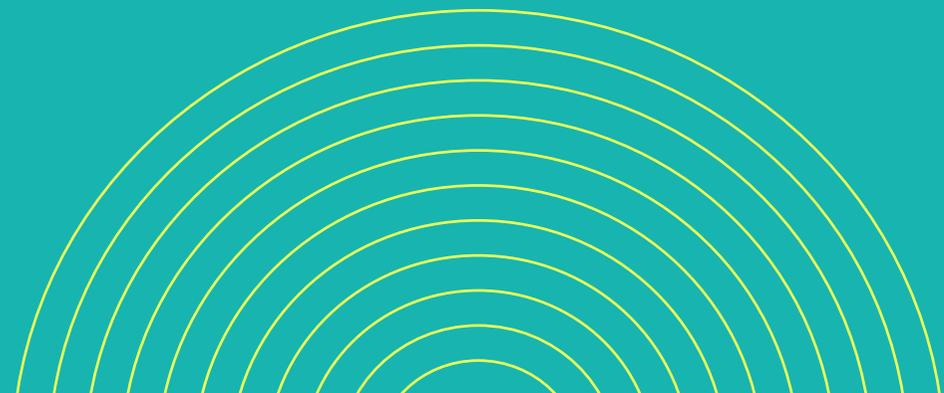
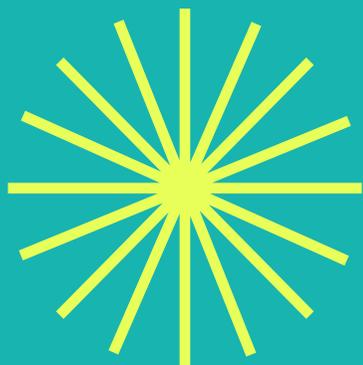
PROGRAMAS INFORMÁTICOS
DE GESTIÓN HOTELERA
(PMS, CRM)



Ocupaciones de difícil cobertura

Para el área de Recepción, la ocupación con mayor dificultad de cobertura es la de "Recepcionista". Esta dificultad se identifica en el **80%** de los departamentos de Recepción prospectados.

Esta ocupación es seguida en dificultad por las figuras de coordinación de recepción (*1º y 2º Jefe/a de Recepción*), identificado en el **25%** de las recepciones en los departamentos prospectados.



1.1.1 Jefe/a de Recepción





COMPETENCIA GENERAL

Realizar de manera cualificada y responsable la dirección, control y seguimiento del conjunto de tareas que se desarrollan en el departamento de recepción.

ALEH

Área funcional 1º Recepción – Conserjería

OCUPACIONES

CÓDIGO
SISPE

CÓDIGO
CNO-11

Jefe/a de Recepción

[>Ver ocupación](#)

TAREAS RELEVANTES DEL PUESTO



01

Coordinar el trabajo del personal del área de recepción, planificando y supervisando sus actividades para gestionar reservas y maximizar la ocupación y producción, haciendo uso de tecnologías específicas.

02

Diseñar la estructura organizativa y gestionar los recursos para cumplir con los objetivos de calidad y cultura empresarial.

03

Coordinar y participar con otros departamentos y la dirección en la ejecución de acciones y campañas comerciales para la mejora de la rentabilidad.

04

Gestionar la documentación sobre los servicios vendidos para obtener un registro real y colaborar con el control contable.

TAREAS RELEVANTES DEL PUESTO



05

Colaborar y dirigir al personal a su cargo, involucrándolos y motivándolos para asegurar una alta capacidad de respuesta a las necesidades de los clientes.

06

Realizar las actividades del mostrador de recepción desde la llegada hasta la salida del cliente, asegurando un servicio eficiente y de calidad, gestionando la documentación y atendiendo con rapidez sus solicitudes, quejas y sugerencias.

07

Interpretar y expresar información de la actividad profesional escrita (cumplimentación de documentación y textos rutinarios) y oral en lengua inglesa, con un nivel de usuario básico adaptándose al canal de comunicación y al interlocutor.

OTRAS TAREAS DETECTADAS



Sector: Hoteles Área: Recepción Ocupación: Jefe/a de recepción

01

Custodiar objetos olvidados por la clientela, así como objetos de valor y dinero depositado.

02

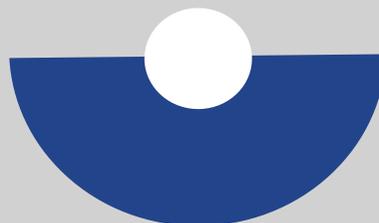
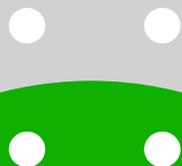
Colaborar en el diseño de planes formativos y en la enseñanza de funciones al personal.

03

Supervisar peticiones especiales de clientes VIP.

04

Interpretar y expresar información de la actividad profesional escrita (cumplimentación de documentación y textos rutinarios) y oral en lengua inglesa, con un nivel B1, adaptándose al canal de comunicación y al interlocutor.



SOFT SKILLS



Sector: Hoteles Área: Recepción Ocupación: Jefe/a de recepción

DIRECCIÓN DE EQUIPOS



ORGANIZACIÓN/ PLANIFICACIÓN



ATENCIÓN AL CLIENTE



GESTIÓN DEL ESTRÉS



ADAPTACIÓN AL CAMBIO



ESCUCHA ACTIVA



OTRAS

Compromiso, control emocional, asertividad.

OFERTA FORMATIVA



Sector: Hoteles Área: Recepción Ocupación: Jefe/a de recepción

**CERTIFICADO
PROFESIONAL/
GRADO C**

En vigor:

HOTA0308

Recepción en alojamientos

**Presentes en el Proyecto
de Real Decreto:**

HOT_C_001_5B

Gestión del departamento de recepción
y reservas en alojamientos

**FORMACIÓN
UNIVERSITARIA**

**CICLOS
FORMATIVOS**

Grado en turismo

**Técnico Superior en
Alojamientos Turísticos**



ESPECIALIDADES FORMATIVAS

Catálogo de Especialidades Formativas del SEPE

HOTA0003

Recepción y atención al cliente en establecimientos de alojamiento

HOTA0009

Gestión de recepción

HOTA0011

Organización y gestión de alojamientos

HOTA005PO

Recepción y atención al cliente

HOTA04

Servicio de recepción, atención al cliente, facturación y caja

HOTA06

Técnicas de venta *up selling*

HOTA07

Renue management nivel de recepción

HOTA14

Confianza y seguridad en los establecimientos de restauración la recepción y atención al cliente

1.1.2 2º Jefe/a de recepción





COMPETENCIA GENERAL

Realizar de manera cualificada y responsable la dirección, control y seguimiento del conjunto de tareas que se desarrollan en el departamento de recepción. Colaborar y sustituir al Jefe/a de recepción de las tareas propias del mismo.

ALEH

Área funcional 1ª Recepción – conserjería

OCUPACIONES

CÓDIGO SISPE

CÓDIGO CNO-11

2º Jefe/a de recepción

>Ver ocupación

TAREAS RELEVANTES DEL PUESTO



01

Coordinar el trabajo del personal del área de recepción, planificando y supervisando sus actividades para gestionar reservas y maximizar la ocupación y producción, haciendo uso de tecnologías específicas.

02

Diseñar la estructura organizativa y gestionar los recursos para cumplir con los objetivos específicos establecidos.

03

Coordinar y participar con otros departamentos y la dirección en la ejecución de acciones y campañas comerciales para la mejora de la rentabilidad.

04

Gestionar la documentación sobre los servicios vendidos para obtener un registro real y colaborar con el control contable.

TAREAS RELEVANTES DEL PUESTO



05

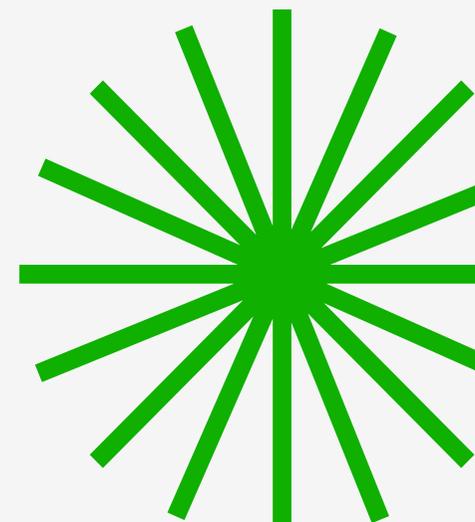
Colaborar y dirigir al personal a su cargo, involucrándolos y motivándolos para asegurar una alta capacidad de respuesta a las necesidades de los clientes.

06

Realizar las actividades del mostrador de recepción desde la llegada hasta la salida del cliente, asegurando un servicio eficiente y de calidad, gestionando la documentación y atendiendo con rapidez sus solicitudes, quejas y sugerencias.

07

Interpretar y expresar información de la actividad profesional escrita (cumplimentación de documentación y textos rutinarios) y oral en lengua inglesa, con un nivel de usuario básico adaptándose al canal de comunicación y al interlocutor.



OTRAS TAREAS DETECTADAS



Sector: Hoteles Área: Recepción Ocupación: 2º Jefe/a de recepción

01

Gestionar RRSS del establecimiento y realizar labores de relaciones públicas.

02

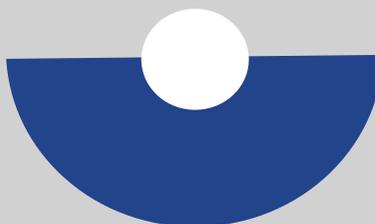
Custodiar objetos olvidados por la clientela, así como objetos de valor y dinero depositado.

03

Interpretar y expresar información de la actividad profesional escrita (cumplimentación de documentación y textos rutinarios) y oral en lengua inglesa, con un nivel B1, adaptándose al canal de comunicación y al interlocutor.

04

Interpretar y expresar información de la actividad profesional escrita (cumplimentación de documentación y textos rutinarios) y oral en lengua francesa, con un nivel B1 adaptándose al canal de comunicación y al interlocutor.



SOFT SKILLS



Sector: Hoteles Área: Recepción Ocupación: 2º Jefe/a de recepción



OTRAS

Análisis y resolución de problemas, compromiso, escucha activa, relación con otros departamentos y asertividad.

OFERTA FORMATIVA



Sector: Hoteles Área: Recepción Ocupación: 2º Jefe/a de recepción

**CERTIFICADO
PROFESIONAL/
GRADO C**

En vigor:

HOTA0308

Recepción en alojamientos

**Presentes en el Proyecto de Real
Decreto:**

HOT_C_001_5B

Gestión del departamento de
recepción y reservas en alojamientos

**FORMACIÓN
UNIVERSITARIA**

Grado en turismo

**CICLOS
FORMATIVOS**

Técnico Superior en
Alojamientos Turísticos



ESPECIALIDADES FORMATIVAS

Catálogo de Especialidades Formativas del SEPE

HOTA0003

Recepción y atención al cliente en establecimientos de alojamiento

HOTA0009

Gestión de recepción

HOTA0011

Organización y gestión de alojamientos

HOTA005PO

Recepción y atención al cliente

HOTA04

Servicio de recepción, atención al cliente, facturación y caja

HOTA06

Técnicas de venta *up selling*

HOTA07

Revenue management nivel de recepción

HOTA14

Confianza y seguridad en los establecimientos de restauración la recepción y atención al cliente

1.1.3 Recepcionista





COMPETENCIA GENERAL

Realizar de manera cualificada, con iniciativa y responsabilidad la recepción de los clientes y todas las tareas relacionadas con ello.

ALEH

Área funcional 1º : Recepción - Conserjería

OCUPACIONES		CÓDIGO SISPE	CÓDIGO CNO-11
Recepcionista	> Ver ocupación	44221010	4422

TAREAS RELEVANTES DEL PUESTO



01

Atender a los clientes en el área de recepción, ejecutando las acciones y campañas comerciales acorde a las estrategias de comunicación para maximizar la rentabilidad.

02

Gestionar la venta y reserva de habitaciones para obtener mayor índice de ocupación y producción posible.

03

Proporcionar un servicio eficiente y de calidad desde la entrada y salida del cliente manteniendo la confidencialidad y discreción.

04

Realizar la facturación, cobro y cambio de moneda extranjera, gestionando el registro real de los servicios contratados.

05

Tramitar con rapidez las reclamaciones, peticiones, quejas y sugerencias de la clientela, derivando si fuese necesario, para garantizar un alto nivel de satisfacción.

06

Custodiar objetos de valor y dinero depositado.

07

Interpretar y expresar información de la actividad profesional escrita (cumplimentación de documentación y textos rutinarios) y oral en lengua inglesa, con un nivel de usuario básico adaptándose al canal de comunicación y al interlocutor.





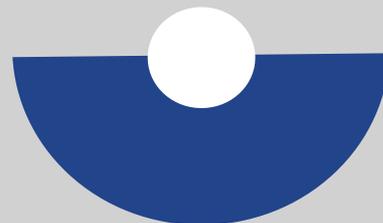
OTRAS TAREAS DETECTADAS

01

Gestionar RRSS del establecimiento y realizar labores de relaciones públicas.

02

Interpretar y expresar información de la actividad profesional escrita (cumplimentación de documentación y textos rutinarios) y oral en lengua francesa, con un nivel B1 adaptándose al canal de comunicación y al interlocutor.



TAREAS MENOS FRECUENTES

01

Diseña y planifica objetivos específicos alineados con la estrategia del alojamiento, organiza la estructura y los recursos necesarios para cumplirlos, y elabora el presupuesto de su área.



SOFT SKILLS



Sector: Hoteles Área: Recepción Ocupación: Recepcionista



OTRAS

Empatía, gestión del estrés, proactividad, asertividad, resolución de conflictos y predisposición.

OFERTA FORMATIVA



Sector: Hoteles Área: Recepción Ocupación: Recepcionista

**CERTIFICADO
PROFESIONAL/
GRADO C**

En vigor:

HOTA0308

Recepción en alojamientos

**Presentes en el Proyecto de Real
Decreto:**

HOT_C_001_5B

Gestión del departamento de
recepción y reservas en alojamientos

**FORMACIÓN
UNIVERSITARIA**

**CICLOS
FORMATIVOS**

Grado en turismo

**Técnico Superior en
Alojamientos Turísticos**



ESPECIALIDADES FORMATIVAS

Catálogo de Especialidades Formativas del SEPE

HOTA0003

Recepción y atención al cliente en establecimientos de alojamiento

HOTA0009

Gestión de recepción

HOTA0011

Organización y gestión de alojamientos

HOTA005PO

Recepción y atención al cliente

HOTA04

Servicio de recepción, atención al cliente, facturación y caja

HOTA06

Técnicas de venta *up selling*

HOTA07

Revenue management nivel de recepción

HOTA14

Confianza y seguridad en los establecimientos de restauración la recepción y atención al cliente

1.1.4 Ayudante de Recepción





COMPETENCIA GENERAL

Participar con alguna autonomía y responsabilidad en las tareas de recepción ayudando al jefe/a de recepción y recepcionistas. Colaborar en las tareas propias del recepcionista.

ALEH

Área funcional 1ª Recepción - Conserjería

OCUPACIONES

CÓDIGO SISPE

CÓDIGO CNO-11

Ayudante de Recepción

[>Ver ocupación](#)

TAREAS RELEVANTES DEL PUESTO



01

Atender a los clientes en el área de recepción, ejecutando las acciones y campañas comerciales acorde a las estrategias de comunicación para maximizar la rentabilidad.

02

Proporcionar un servicio eficiente y de calidad desde la entrada y salida del cliente manteniendo la confidencialidad y discreción.

03

Tramitar con rapidez las reclamaciones, peticiones, quejas y sugerencias de la clientela, derivando si fuese necesario, para garantizar un alto nivel de satisfacción.

04

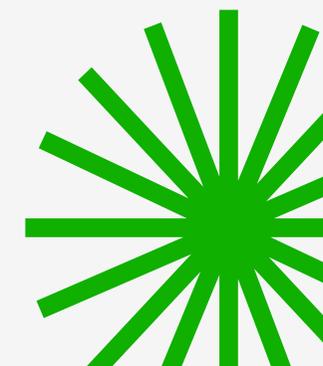
Realizar la facturación, cobro y cambio de moneda extranjera, gestionando el registro real de los servicios contratados.

05

Interpretar y expresar información de la actividad profesional escrita (cumplimentación de documentación y textos rutinarios) y oral en lengua inglesa, con un nivel de usuario básico adaptándose al canal de comunicación y al interlocutor.

06

Custodiar objetos de valor y dinero depositado.





OTRAS TAREAS DETECTADAS

01

Interpretar y expresar información de la actividad profesional escrita (cumplimentación de documentación y textos rutinarios) y oral en lengua francesa, con un nivel B1 adaptándose al canal de comunicación y al interlocutor.

02

Acompañar al cliente y llevar el equipaje a la habitación.

TAREAS MENOS FRECUENTES

01

Diseñar y ejecutar acciones y campañas comerciales para promocionar los servicios de la entidad según la planificación establecida.

02

Diseñar y planificar objetivos específicos con la estrategia del alojamiento.

03

Colaborar y dirigir al personal a su cargo, involucrándolos y motivándolos para asegurar una alta capacidad de respuesta a las necesidades de los clientes.

04

Elaborar el presupuesto de su área.

SOFT SKILLS



Sector: Hoteles Área: Recepción Ocupación: Ayudante de recepción



OTRAS

Resistencia a la presión, asertividad, empatía y proactividad.

OFERTA FORMATIVA



Sector: Hoteles Área: Recepción Ocupación: Ayudante de recepción

**CERTIFICADO
PROFESIONAL/
GRADO C**

En vigor:

HOTA0308

Recepción en alojamientos

**Presentes en el Proyecto
de Real Decreto:**

HOT_C_001_5B.

Gestión del departamento de recepción
y reservas en alojamientos

**FORMACIÓN
UNIVERSITARIA**

Grado en turismo

**CICLOS
FORMATIVOS**

Técnico Superior en
Alojamientos Turísticos



ESPECIALIDADES FORMATIVAS

Catálogo de Especialidades Formativas del SEPE

HOTA0003

Recepción y atención al cliente en establecimientos de alojamiento

HOTA0009

Gestión de recepción

HOTA0011

Organización y gestión de alojamientos

HOTA005PO

Recepción y atención al cliente

HOTA04

Servicio de recepción, atención al cliente, facturación y caja

HOTA06

Técnicas de venta *up selling*

HOTA07

Revenue management nivel de recepción

HOTA14

Confianza y seguridad en los establecimientos de restauración la recepción y atención al cliente

Ocupación emergente área recepción: Guest EXPERIENCE





COMPETENCIA GENERAL

Garantizar una experiencia excepcional para los y las huéspedes, liderando iniciativas que mejoren la calidad del servicio, personalizando las interacciones y asegurando que se superen las expectativas de la clientela en todas las etapas de su estancia, desde el primer contacto hasta el seguimiento post-salida. Este rol implica coordinar equipos, implementar estándares de hospitalidad, gestionar *feedback* y fomentar la fidelización.

TAREAS DE LA OCUPACIÓN EMERGENTE



Gestión de la satisfacción del cliente:

01

Velar y analizar la satisfacción de los/las huéspedes mediante el *feedback* y comentarios, identificando áreas de mejora y puntos fuertes del servicio.

02

Generar informes de satisfacción, evaluando indicadores y proponiendo estrategias para optimizar la experiencia de la clientela.

Manejo de quejas y resolución de problemas:

03

Resolver quejas y problemas de manera rápida y efectiva para minimizar su impacto en la experiencia de la clientela.

04

Actuar como enlace entre los/las huéspedes y la dirección del hotel, transmitiendo inquietudes y asegurando respuestas adecuadas.

TAREAS DE LA OCUPACIÓN EMERGENTE



Personalización de la experiencia del huésped:

05

Colaborar con otros departamentos para personalizar los servicios y la atención según las preferencias de los/las huéspedes.

06

Crear y coordinar actividades o servicios especiales que generen experiencias memorables y enriquezcan la estancia.

Formación y estándares de calidad:

07

Proporcionar formación y orientación al equipo sobre el diseño de experiencias personalizadas para los/las huéspedes.

08

Supervisar la implementación de protocolos de calidad y estándares del hotel para garantizar la excelencia.

09

Identificar las causas de la insatisfacción de la clientela a través de un análisis de problemas recurrentes y aplicar medidas preventivas para evitar futuras incidencias.

SOFT SKILLS GENERALES



ASERTIVIDAD

ORIENTACIÓN
AL CLIENTE

EMPATÍA

ORGANIZACIÓN

GESTIÓN
DE PERSONAS

ESCUCHA
ACTIVA

CONOCIMIENTOS REQUERIDOS



Ocupación Emergente: Guest Experience Manager



Gestión de la
Experiencia del Cliente
(*Customer Experience - CX*)



Idiomas y Comunicación



Gestión de Calidad y
Procesos



Habilidades Tecnológicas



Atención al Cliente y
Resolución de Conflictos



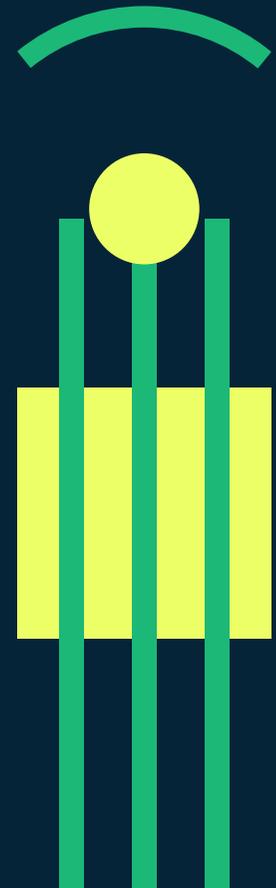
Liderazgo y Gestión



Protocolo y Etiqueta



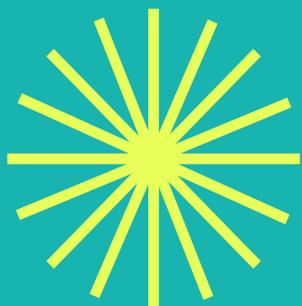
Marketing y
Comunicación Digital





Cabe destacar que el **Guest Experience Manager**, como el *Customer Experience Manager*, *Guest Service* o *Guest Service Lineal*, son ocupaciones en auge relacionadas con la “atención personalizada al cliente” que han dado lugar a la creación de un nuevo departamento, el Departamento de *Guest Experience*.

En algunos casos, surgen como forma de dar respuesta a unificar los conceptos de *Guest Service* y el *Experience Destination* tratando de mantener los estándares de marca del establecimiento.



1.2 Área Pisos





COMPETENCIA GENERAL

Servicios generales de conservación y limpieza, atención al cliente en el uso de servicios, preparación de zonas de trabajo, servicios de lavandería, lencería, conservación de mobiliario y decoración.

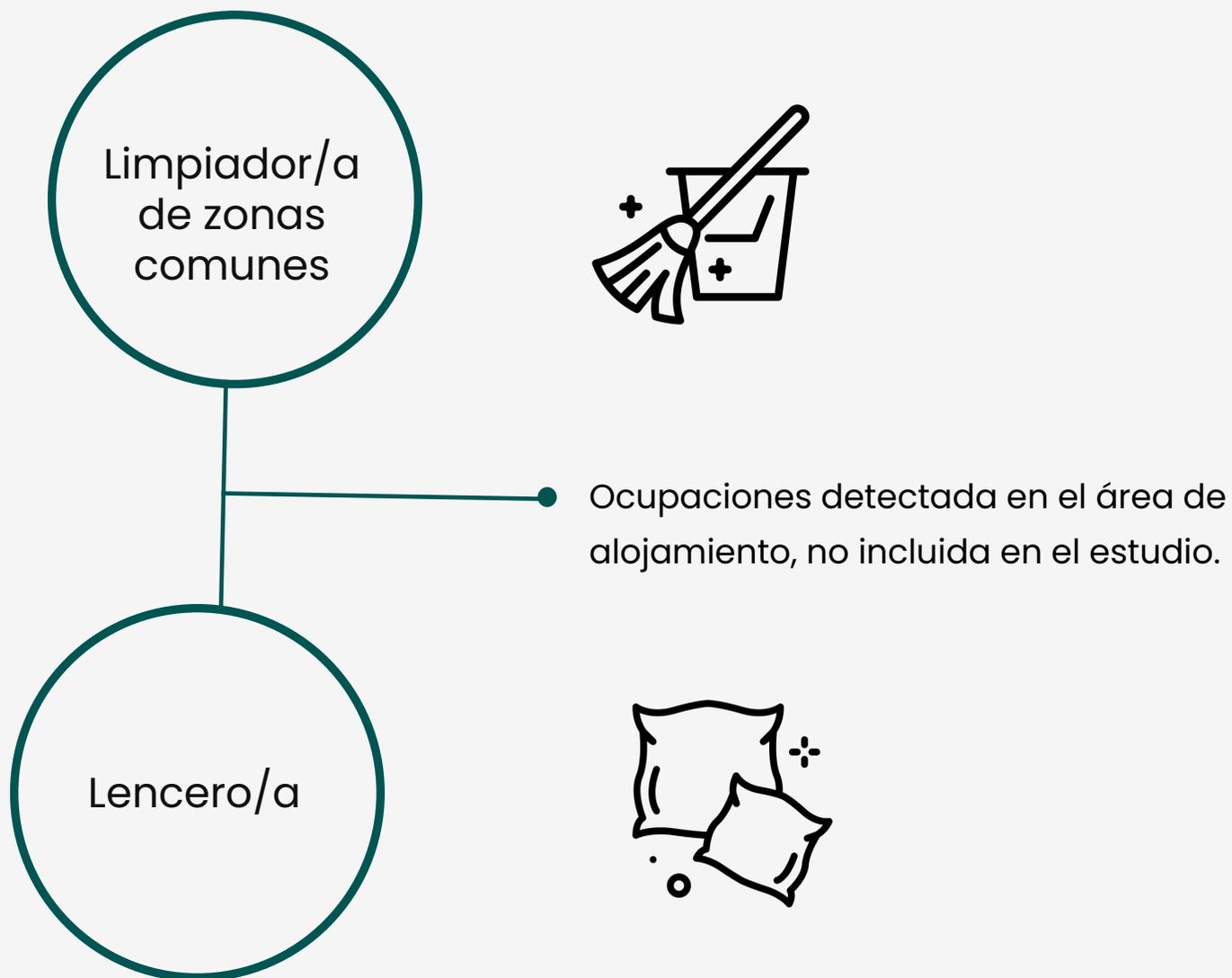
Sector: Hotelería Área: Pisos

OCUPACIONES		CÓDIGO SISPE	CÓDIGO CNO-11
Gobernante/a	>Ver ocupación	58311035	5831
Subgobernante/a	>Ver ocupación	-----	-----
Camarero/a de pisos	>Ver ocupación	92101027	-----
Auxiliar de piso/Valet	>Ver ocupación	92101049	-----

OTRAS OCUPACIONES DETECTADAS



Sector: Hotelería Área: Pisos



SOFT SKILLS GENERALES



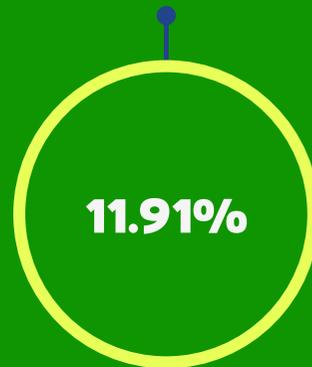
EMPATÍA



ADAPTACIÓN
AL CAMBIO



RESISTENCIA
A LA PRESIÓN



ORGANIZACIÓN



COMPROMISO



OTRAS

Proactividad, orientación al cliente, coordinación con otros equipos y compañerismo.

NECESIDADES FORMATIVAS



INGLÉS NIVEL BÁSICO



MANEJO DE HERRAMIENTAS
INFORMÁTICAS Y SISTEMAS
OPERATIVOS



MANEJO DE PRODUCTOS
QUÍMICOS, SOSTENIBILIDAD
Y GESTIÓN AMBIENTAL



TÉCNICAS APLICADAS AL
MANEJO DE MAQUINARIA, DE
LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN



PREVENCIÓN DE
RIESGOS LABORALES



ATENCIÓN AL CLIENTE Y
HABILIDADES SOCIALES



TÉCNICAS DE LAVADO
Y PLANCHADO

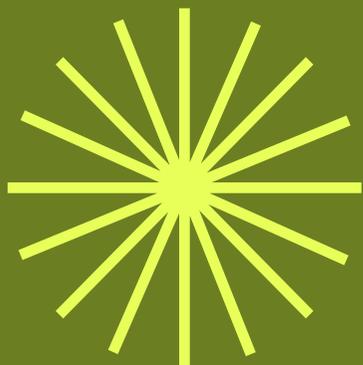


Servicios externalizados:

Se ha destacado que el servicio de "lavandería y lencería" aparece como externalizado o parcialmente externalizado en un **74%** dentro del departamento de pisos, para la muestra analizada.

Ocupaciones de difícil cobertura:

Para el área de Pisos, la ocupación con mayor dificultad de cobertura es la de "Camarero/a de pisos". Esta dificultad se identifica en el **81%** de los departamentos de Pisos prospectados.



1.2.1 Gobernante/a





COMPETENCIA GENERAL

Redirección, control y seguimiento del conjunto de tareas que componen el servicio de pisos, áreas públicas, áreas internas, lavandería y lencería, controlando y supervisando los servicios de lavandería, planchado y costura, asimismo es responsable de la organización del personal a su cargo.

ALEH

Área funcional 4ª Servicios de Pisos y Limpieza

OCUPACIONES		CÓDIGO SISPE	CÓDIGO CNO-11
Gobernante/a	>Ver ocupación	58311035	5831

TAREAS RELEVANTES DEL PUESTO



01

Vigilar el cumplimiento de las normas y protocolos en materia de seguridad, coordinando a su personal y participando de evacuaciones y simulacros.

02

Dirigir al personal a su cargo, involucrándolos y motivándolos para asegurar una alta capacidad de respuesta a las necesidades de la clientela y el establecimiento.

03

Planificar y supervisar los procesos de limpieza, lavandería y lencería, así como el estado de las áreas y mantenimiento, de acuerdo con las características del establecimiento y utilizando medios tecnológicos específicos.

04

Proponer objetivos viables y diseñar la estructura del departamento en relación a la estrategia del establecimiento y los recursos disponibles.

TAREAS RELEVANTES DEL PUESTO



05

Dirigir y controlar la adquisición, inventario, almacenamiento y reposición de ropa blanca, productos de limpieza y mantenimiento, optimizando recursos y garantizando su conservación y rotación para maximizar la eficiencia económica del departamento de pisos.

06

Supervisar el mobiliario y materiales de habitaciones, organizar el servicio de pisos y áreas públicas, y verificar la ambientación para asegurar un entorno confortable y acorde con la imagen corporativa de la empresa.

07

Coordinar el mantenimiento y reparación de las instalaciones del área de pisos, en colaboración con los departamentos y empresas externas, siguiendo los planes preventivos y correctivos.

08

Atender las peticiones y quejas de los clientes para asegurar su satisfacción, confort y seguridad, y gestionar el sistema de calidad en el área de alojamiento para contribuir al logro de los objetivos de la empresa.

OTRAS TAREAS DETECTADAS

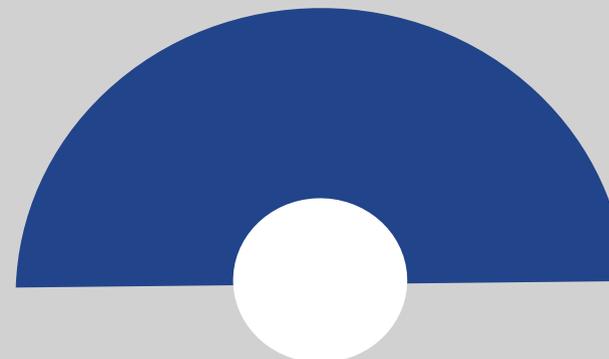


01

Gestionar el proceso de contratación, altas y bajas del personal del departamento.

02

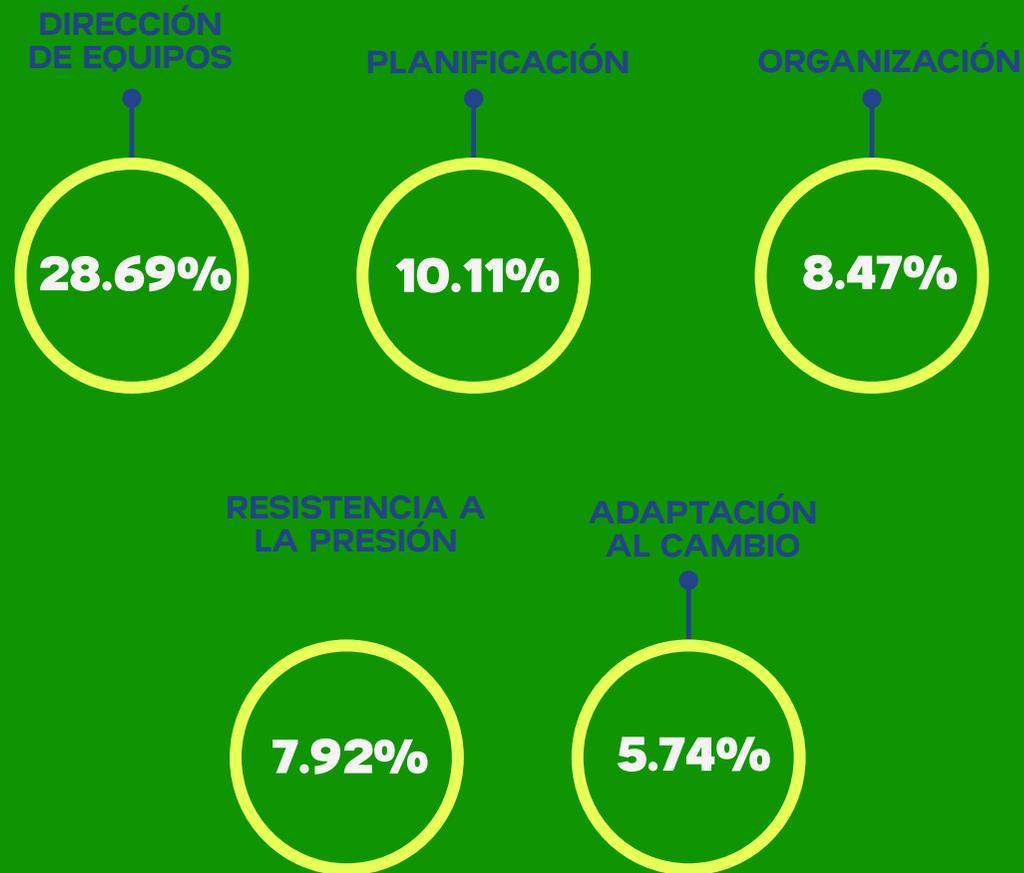
Elaborar informes y estadísticas, y comunicar la cuenta de resultados al departamento.



SOFT SKILLS



Sector: Hoteles Área: Pisos Ocupación: Gobernante/a



OTRAS

Asertividad, empatía, relación con otros departamentos, compromiso y ecucha activa.

OFERTA FORMATIVA



Sector: Hoteles Área: Pisos Ocupación: Gobernante/a

**CERTIFICADO
PROFESIONAL/
GRADO C**

En vigor:

HOTA0208

Gestión de pisos y limpieza en alojamientos

Presentes en el Proyecto de Real Decreto:

HOT_C_002_5B

Gestión del departamento de pisos
en alojamientos

**FORMACIÓN
UNIVERSITARIA**

Grado en turismo

**CICLOS
FORMATIVOS**

**Técnico Superior
en Gestión de
Alojamientos Turísticos**



ESPECIALIDADES FORMATIVAS

Catálogo de Especialidades Formativas del SEPE

HOTA0007

Planificación y gestión del departamento de limpieza en establecimientos hoteleros

HOTA0006

Gestión y seguimiento de los nuevos procedimientos de limpieza

HOTA0008

Gestión del departamento de pisos

1.2.2 Subgobernante/a





COMPETENCIA GENERAL

Redirección, control y seguimiento del conjunto de tareas que componen el servicio de pisos, áreas públicas, áreas internas, lavandería y lencería, controlando y supervisando los servicios de lavandería, planchado y costura, asimismo es responsable de la organización del personal a su cargo.

ALEH

Área funcional 4ª Servicios de Pisos y Limpieza

OCUPACIONES		CÓDIGO SISPE	CÓDIGO CNO-11
Subgobernante/a	>Ver ocupación	-----	5831

TAREAS RELEVANTES DEL PUESTO



01

Realizar, bajo supervisión, las tareas posteriores a la limpieza y acondicionamiento de habitaciones, zonas nobles y áreas comunes cuidando de los elementos decorativos.

02

Controlar la ocupación de habitaciones y salas, colaborando en el mantenimiento y detección de averías de las instalaciones.

03

Vigilar el cumplimiento de las normas y protocolos en materia de seguridad, coordinando a su personal y participando de evacuaciones y simulacros.

04

Dirigir al personal a su cargo, involucrándolos y motivándolos para asegurar una alta capacidad de respuesta a las necesidades de la clientela y el establecimiento.

05

Planificar y supervisar los procesos de limpieza, lavandería y lencería, así como el estado de las áreas, de acuerdo con las características del establecimiento y utilizando medios tecnológicos específicos.

06

Proponer objetivos viables y diseñar la estructura del departamento en relación a la estrategia del establecimiento y los recursos disponibles.

TAREAS RELEVANTES DEL PUESTO



07

Dirigir y controlar la adquisición, inventario, almacenamiento y reposición de productos de limpieza y mantenimiento, optimizando recursos y garantizando su conservación y rotación para maximizar la eficiencia económica del departamento de pisos.

08

Supervisar el mobiliario y materiales de habitaciones, organizar el servicio de pisos y áreas públicas, y verificar la ambientación para asegurar un entorno confortable y acorde con la imagen corporativa de la empresa.

09

Coordinar el mantenimiento y reparación de las instalaciones del área de pisos, en colaboración con los departamentos y empresas externas, siguiendo los planes preventivos y correctivos.

10

Atender las peticiones y quejas de los clientes para asegurar su satisfacción, confort y seguridad, y gestionar el sistema de calidad en el área de alojamiento para contribuir al logro de los objetivos de la empresa.



OTRAS TAREAS DETECTADAS

01

Tramitar altas y bajas laborales, elaborar informes y estadísticas, firmar documentación administrativa en lugar de la gobernanta, y solicitar pedidos de mercancías.

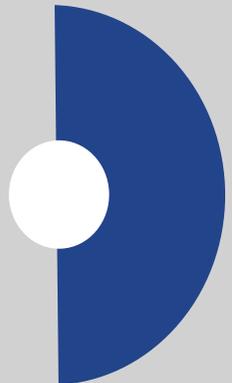
TAREAS MENOS FRECUENTES

01

Clasificar la ropa en lotes según sus características e instrucciones, y realizar las operaciones de lavado, escurrido, secado y planchado, programando la maquinaria, dosificando los productos y manteniendo el equipo según los procedimientos establecidos.

02

Planchar la ropa según sus características y estándares establecidos, y realizar arreglos o confecciones sencillas de costura.



SOFT SKILLS



Sector: Hoteles Área: Pisos Ocupación: Subgobernante/a

DIRECCIÓN DE EQUIPOS



PLANIFICACIÓN



ORGANIZACIÓN



INTERPRETACIÓN DE CÁLCULOS MATEMÁTICOS



ADAPTACIÓN AL CAMBIO



RESISTENCIA A LA PRESIÓN



OTRAS

Asertividad, relación con otros departamentos, empatía, escucha activa, compromiso y compañerismo.

OFERTA FORMATIVA



Sector: Hoteles Área: Pisos Ocupación: Subgobernante/a

**CERTIFICADO
PROFESIONAL/
GRADO C**

En vigor:

HOTA0208

Gestión de pisos y limpieza en alojamientos

Presentes en el Proyecto de Real Decreto:

HOT_C_002_5B

Gestión del departamento de pisos en alojamientos

**FORMACIÓN
UNIVERSITARIA**

Grado en turismo

**CICLOS
FORMATIVOS**

**Técnico Superior
en Gestión de
Alojamientos Turísticos**



ESPECIALIDADES FORMATIVAS

Catálogo de Especialidades Formativas del SEPE

HOTA0007

Planificación y gestión del departamento de limpieza en establecimientos hoteleros

HOTA0006

Gestión y seguimiento de los nuevos procedimientos de limpieza

HOTA0008

Gestión del departamento de pisos

1.2.3 Camarero/a de pisos





COMPETENCIA GENERAL

Realizar de manera cualificada la limpieza y arreglo de las habitaciones y pasillos, así como del orden de los objetos de los clientes.

ALEH

Área funcional 4ª Servicios de Pisos y Limpieza

OCUPACIONES		CÓDIGO SISPE	CÓDIGO CNO-11
Camarero/a de pisos	>Ver ocupación	92101027	-----

TAREAS RELEVANTES DEL PUESTO



01

Realizar las operaciones previas y posteriores de limpieza, orden y acondicionamiento de habitaciones, baños y áreas comunes del alojamiento, siguiendo instrucciones y estándares establecidos.

02

Colaborar en la detección de necesidades de reparación y mantenimiento de instalaciones, maquinaria y mobiliario, comunicando anomalías y gestionando objetos perdidos.

03

Colaborar en las evacuaciones de la clientela en caso de emergencia.

04

Atender a la decoración de habitaciones, áreas nobles y comunes siguiendo instrucciones así como, colaborar en las tareas del departamento en eventos y celebraciones.



OTRAS TAREAS DETECTADAS

01

Realizar la limpieza de cristales.

02

Gestionar la limpieza y arreglo de uniformes del personal así como las toallas de piscina de la clientela.

03

Atender sugerencias, peticiones y reclamaciones.

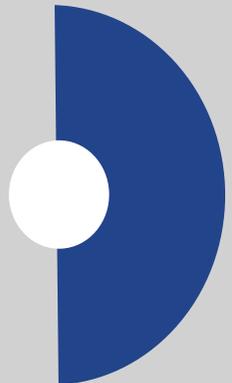
04

Confeccionar piezas textiles y de decoración.

TAREAS MENOS FRECUENTES

01

Realizar labores de lencería, lavandería, efectuando arreglos y/o confecciones sencillas de costura, siguiendo las instrucciones recibidas.



SOFT SKILLS



Sector: Hoteles Área: Pisos Ocupación: Camarero/a de pisos

ORGANIZACIÓN/
PLANIFICACIÓN



COMPROMISO



RESISTENCIA A
LA PRESIÓN



PROACTIVIDAD



EMPATÍA



OTRAS

Asertividad, relación con otros profesionales/
departamentos, orientación al cliente, orientación al
detalles, creatividad, escucha activa y adaptación al
cambio.



**CERTIFICADO
PROFESIONAL/
GRADO C**

En vigor:

HOTA0108

Operaciones básicas de pisos en alojamientos

Presentes en el Proyecto de Real Decreto:

HOT_C_004_3B

Actividades básicas del departamento de pisos

HOT_C_005_3B

Actividades básicas de lavandería y lencería



ESPECIALIDADES FORMATIVAS

Catálogo de Especialidades Formativas del SEPE

HOTA0012

Operaciones auxiliares de limpieza en alojamientos turísticos.

HOTA0004

Técnicas y procedimientos de limpieza en alojamientos

HOTA0010

Actividades auxiliares de limpieza en alojamientos turísticos

HOTA09

Operaciones de limpieza en apartamentos turísticos

HOTA11

Operaciones de lencería y lavandería en pisos

HOTA12

Técnicas de limpieza y operaciones de puesta a punto

1.2.4 Auxiliar de pisos/valet





COMPETENCIA GENERAL

Encargarse de manera no cualificada de las tareas auxiliares de limpieza y arreglo de pisos y áreas públicas.

ALEH

Área funcional 4ª Servicios de Pisos y Limpieza

OCUPACIONES		CÓDIGO SISPE	CÓDIGO CNO-11
Auxiliar de pisos/valet	>Ver ocupación	92101049	-----



01

Realizar, bajo supervisión, la preparación y transporte de materiales para la limpieza y mantenimiento de habitaciones y áreas comunes, asegurando el acondicionamiento, limpieza y labores auxiliares en estas áreas.



OTRAS TAREAS DETECTADAS

01

Realizar la limpieza y desinfección de las zonas de piscinas y su mobiliario.

02

Almacenar adecuadamente los equipos y productos de limpieza.

03

Realizar el recuento de ropa y toallas.

04

Atender peticiones de clientes (fundas, almohadas, etc.).

05

Colocar señales de advertencia cuando se limpian áreas públicas para evitar accidentes.

TAREAS MENOS FRECUENTES

01

Realizar tareas de lavado, secado, planchado, arreglos y/o confecciones sencillas, teniendo en cuenta las características de la ropa según instrucciones recibidas.

SOFT SKILLS



Sector: Hoteles Área: Pisos Ocupación: Auxiliar de pisos/valet

COMPROMISO



ORGANIZACIÓN



PROACTIVIDAD



RESISTENCIA
A LA PRESIÓN



ADAPTACIÓN
AL CAMBIO



OTRAS

Empatía, planificación, trabajo en equipo y atención al detalle.



**CERTIFICADO
PROFESIONAL/
GRADO C**

En vigor:

HOTA0108

Operaciones básicas de pisos en alojamientos

Presentes en el Proyecto de Real Decreto:

HOT_C_004_3B

Actividades básicas del departamento de pisos

HOT_C_005_3B

Actividades básicas de lavandería y lencería



ESPECIALIDADES FORMATIVAS

Catálogo de Especialidades Formativas del SEPE

HOTA0012

Operaciones auxiliares de limpieza en alojamientos turísticos

HOTA0004

Técnicas y procedimientos de limpieza en alojamientos

HOTA0010

Actividades auxiliares de limpieza en alojamientos turísticos

HOTA09

Operaciones de limpieza en apartamentos turísticos

HOTA11

Operaciones de lencería y lavandería en pisos

HOTA12

Técnicas de limpieza y operaciones de puesta a punto

1.3 Área Cocina/Hoteles





COMPETENCIA GENERAL

Servicios de preparación y elaboración de alimentos para consumo, adquisición, almacenamiento, conservación-administración de víveres y mercancías, limpieza y conservación de útiles, maquinarias y zonas de trabajo.

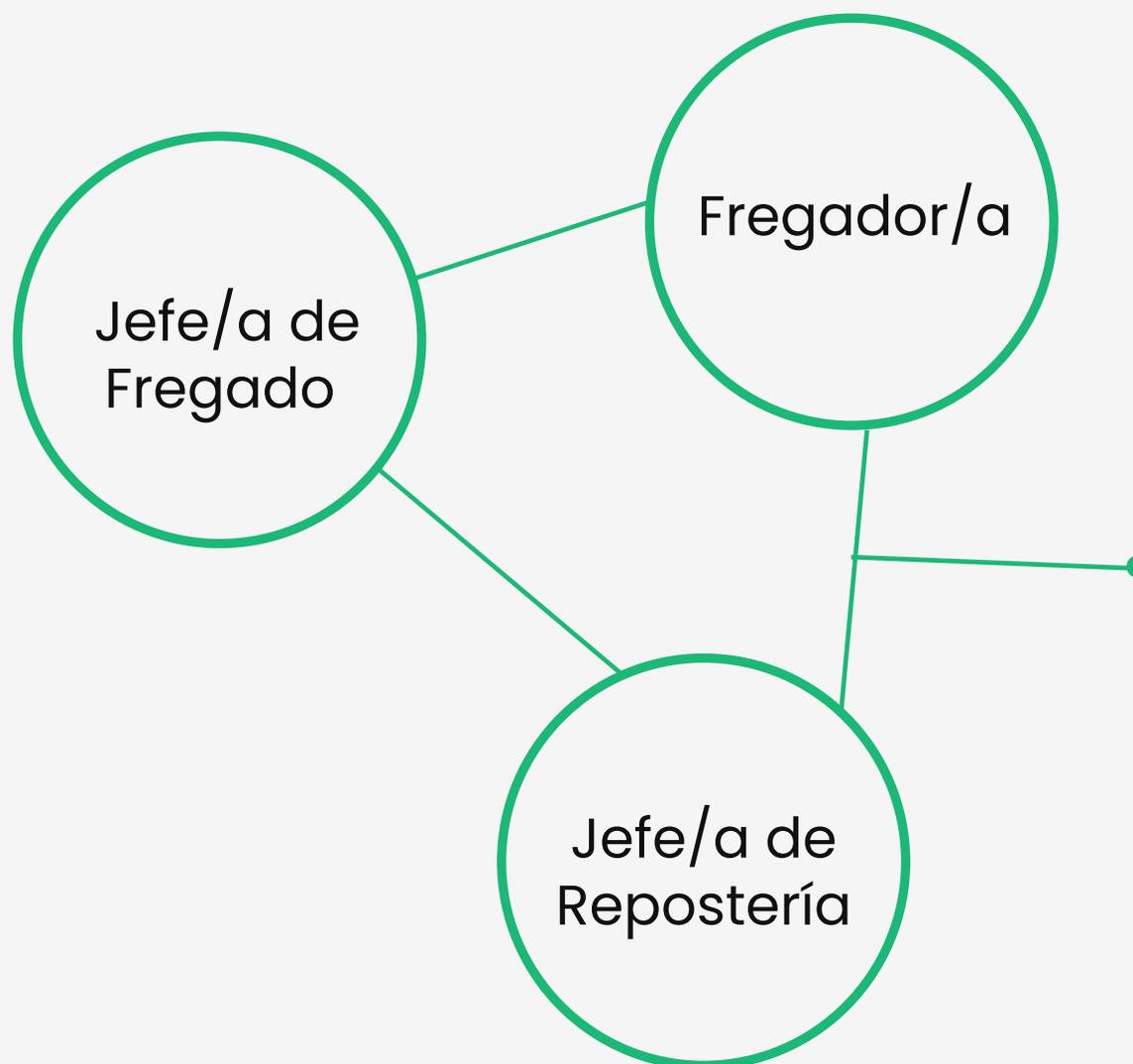
Sector: Hostelería Área: Cocina

OCUPACIONES		CÓDIGO SISPE	CÓDIGO CNO-11
Jefe/a Cocina	>Ver ocupación	37341015	3734
2º Jefe/a de Cocina	>Ver ocupación	-----	-----
Jefe/a de partida	>Ver ocupación	37341024	3734
Cocinero/a	>Ver ocupación	51101026	5110
Ayudante de cocina	>Ver ocupación	-----	9310
Auxiliar de cocina	>Ver ocupación	-----	-----
Repostero/a	>Ver ocupación	51201061	5110

OTRAS OCUPACIONES DETECTADAS



Sector: Hotelería Área: Cocina



Ocupaciones detectadas en el área de Cocina, no incluidas en el estudio.

SOFT SKILLS GENERALES



Sector: Hotelería Área: Cocina



OTRAS

Asertividad, empatía, creatividad, escucha activa.

NECESIDADES FORMATIVAS



DIETÉTICA Y NUTRICIÓN



CONOCIMIENTOS Y
TÉCNICAS DE REPOSTERÍA



MANEJO DE MAQUINARIA,
HERRAMIENTAS Y EQUIPOS
DE COCINA



ALÉRGENOS E INTOLERANCIAS
ALIMENTARIAS



CALIDAD, SEGURIDAD E
HIGIENE, APPCC
(Análisis de Peligros y Puntos
Críticos de Control)



GESTIÓN DE COSTES
E INVENTARIOS



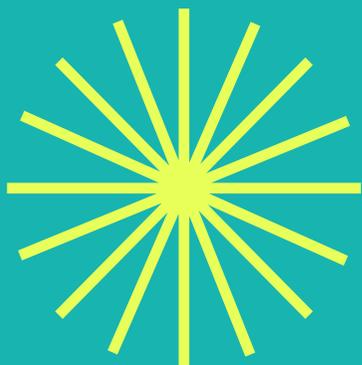
COCINA DE TEMPORADA,
DE PROXIMIDAD KM. 0 Y
SOSTENIBILIDAD



I+D+I APLICADO A
LA COCINA



IDIOMAS/INGLÉS



Servicios externalizados:

Se ha destacado que el servicio de "Pastelería" aparece como externalizado o parcialmente externalizado en un **48%** dentro del departamento de cocina, para la muestra analizada.

Esta externalización se realiza en gran medida con producto preelaborado.

Ocupaciones de difícil cobertura:

Para el área de Cocina, la ocupación con mayor dificultad de cobertura es la de "Cocinero". Esta dificultad se identifica en el **56,25%** de los departamentos de Cocina prospectados. Esta ocupación es seguida en dificultad por la figura de Jefe/a de Partida, identificado en el **42,5%** de los departamentos de Cocina prospectados.

Otras ocupaciones con dificultad de cubrir son: Ayudante de cocina, 2º Jefe/a de Cocina, Auxiliar de Cocina, Repostero/a y Fregador/a.



1.3.1 Jefe/a de Cocina





COMPETENCIA GENERAL

Realizar de manera cualificada, funciones de planificación, organización y control de todas las tareas propias del departamento de cocina y repostería.

ALEH

Área funcional 2ª Cocina y economato.

OCUPACIONES		CÓDIGO SISPE	CÓDIGO CNO-11
Jefe/a de cocina	>Ver ocupación	37341015	3734

TAREAS RELEVANTES DEL PUESTO



01

Coordinar al personal, planificar ofertas gastronómicas, asegurar el cumplimiento de normas de higiene alimentaria.

02

Supervisar el servicio de comidas y las medidas de autocontrol en la preparación de elaboraciones culinarias, gestionar el aprovisionamiento y colaborar con otros departamentos garantizando que se apliquen las prácticas medioambientales.

03

Controlar los inventarios, los consumos de productos y mercancías para determinar los costos de la oferta gastronómica y las bebidas, gestionando vales de pedidos, registros de entradas y salidas, y niveles de stock.

04

Organizar los procesos de preelaboración, elaboración y presentación de platos.

TAREAS RELEVANTES DEL PUESTO



05

Conservar y almacenar géneros y productos, limpiar utensilios y áreas de trabajo, y asistir al personal a su cargo cuando sea necesario, cumpliendo con la normativa de higiene alimentaria.

06

Supervisar el mantenimiento, limpieza y reparación de maquinaria, materiales y equipos, y áreas de trabajo así como, gestionar la formación en seguridad del personal.

07

Colaborar en la formación y supervisión del personal a cargo planificando los turnos y vacaciones según las necesidades del servicio e involucrar al equipo en tareas propias del departamento.



OTRAS TAREAS DETECTADAS

Sector: Hoteles Área: Cocina Ocupación: Jefe/a de Cocina

01

Comunicarse en lengua inglesa con un nivel de usuario básico (A2).

02

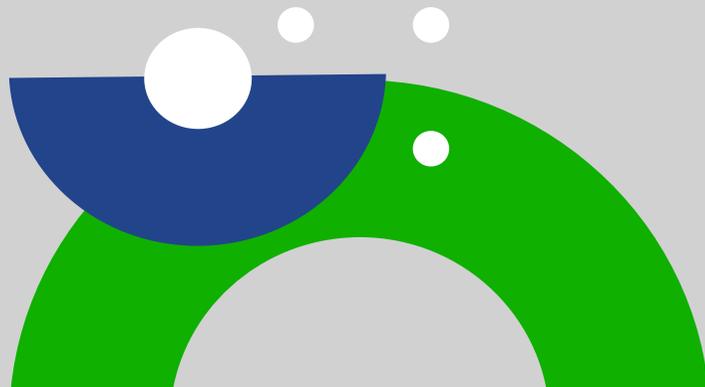
Diseñar ofertas gastronómicas sencillas y atractivas en los menús, las cartas, pastelería o repostería, teniendo en cuenta los objetivos del establecimiento.

03

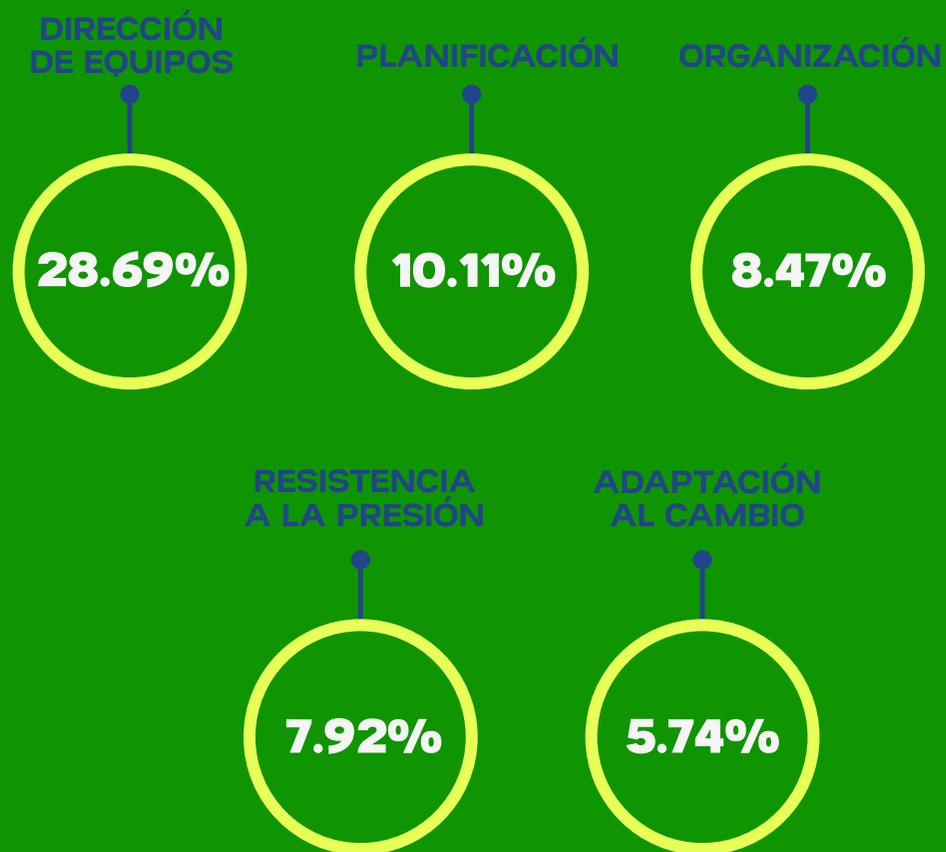
Aplicar las técnicas culinarias adecuadas para elaborar masas, productos de pastelería, postres y ofertas gastronómicas sencillas, alineados con los objetivos gastronómicos y económicos del establecimiento.

04

Realizar elaboraciones culinarias a la vista del cliente, preparar ingredientes, montar la estación de cocina, cocinar en directo, explicar técnicas y recetas, interactuando y ofreciendo opciones de personalización según las preferencias de los clientes.



SOFT SKILLS



OTRAS

Escucha activa, interpretación de cálculos matemáticos, asertividad, relación con otros departamentos, compromiso y empatía.

OFERTA FORMATIVA



Sector: Hoteles Área: Cocina Ocupación: Jefe/a de Cocina

**CERTIFICADO
PROFESIONAL/
GRADO C**

En vigor:

HOTR0110

Dirección y producción en cocina

**Presentes en el Proyecto
de Real Decreto:**

HOT_C_009_5B

Organización de la producción en cocina

HOT_C_010_5B

Procesos productivos en cocina

HOT_C_011_5B

Procesos de pastelería y repostería

**CICLOS
FORMATIVOS**

**Técnico Superior en
Dirección de cocina**



ESPECIALIDADES FORMATIVAS

Catálogo de Especialidades Formativas del SEPE

HOTR0002

Decoración y exposición
de platos

HOTR0004

Identificación de alérgenos y
manipulación de alimentos en
establecimientos de hostelería
y restauración

HOTR0007

Preelaboración y
conservación de alimentos

HOTR0012

Creación de cartas y menús

HOTR0020

Logística en la cocina:
aprovisionamiento de
materias primas

HOTR0022

Gestión de la restauración

HOTR0025

Supervisión de tareas de cocina de la
restauración organizada

HOTR0027

Eventos, catering y banquetes

HOTR0028

Ofertas gastronómicas:
diseño y comercialización



ESPECIALIDADES FORMATIVAS

HOTR0032

Evolución de la tecnología
y técnicas culinarias

HOTR0034

Planificación de menús
y técnicas especiales

HOTR0035

Habilidades y competencias en la
dirección de cocina

HOTR0056

Inglés restauración

HOTR0063

Innovación en la cocina

1.3.2 2º Jefe/a de Cocina





COMPETENCIA GENERAL

Realizar de manera cualificada las funciones de planificación, organización y control de todas las tareas propias del departamento de cocina y repostería. Colaborar y sustituir al jefe/a de cocina en las tareas propias del mismo.

ALEH

Área funcional 2ª Cocina y Economato

OCUPACIONES		CÓDIGO SISPE	CÓDIGO CNO-11
2º Jefe/a de cocina	> Ver ocupación	-----	-----

TAREAS RELEVANTES DEL PUESTO



01

Organizar y coordinar al equipo de trabajo para garantizar un servicio de comidas eficiente, supervisando la preparación de platos, la gestión de comandas y el cierre de instalaciones, el aprovisionamiento y la trazabilidad alimentaria, asegurando el cumplimiento de las normas de higiene y los objetivos de producción.

02

Realizar inventarios y controlar los materiales y mercancías del departamento para calcular los costos de comidas y bebidas, mediante el seguimiento de pedidos, transferencias, registros de entradas y salidas, niveles de stock e inventarios.

03

Diseñar platos y participar en su preparación para crear una oferta gastronómica atractiva, organizando la preelaboración y el proceso de cocinado, asegurando la conservación, la limpieza, las normas de higiene y supervisando la presentación y acabado de los platos.

04

Proponer pedidos de mercancías y materias primas para cubrir las necesidades de los departamentos, además de gestionar su almacenamiento y conservación de los productos en óptimas condiciones ambientales, higiénicas y sostenibles.

TAREAS RELEVANTES DEL PUESTO



05

Supervisar el uso y mantenimiento de maquinaria, materiales y herramientas del departamento

para garantizar su buen estado, realizando inventarios, propuestas de reposición y formación al personal en seguridad, además de gestionar la limpieza de equipos y áreas de trabajo, siguiendo las normas de higiene alimentaria.

06

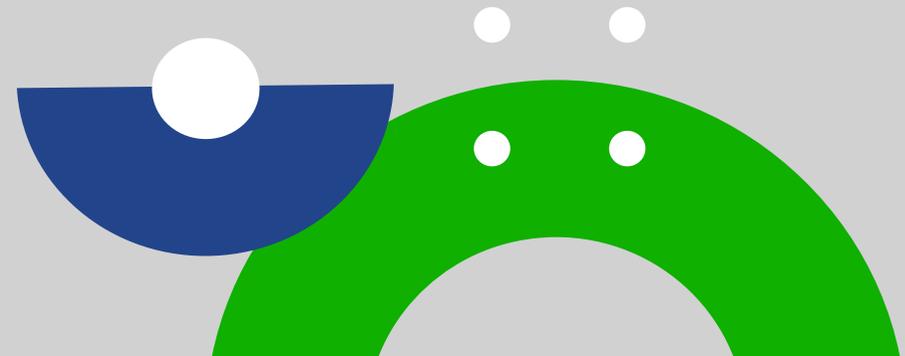
Colaborar en la formación del personal a cargo para desarrollar sus habilidades, participando en planes de capacitación, promoviendo una cultura de calidad.



OTRAS TAREAS DETECTADAS

01

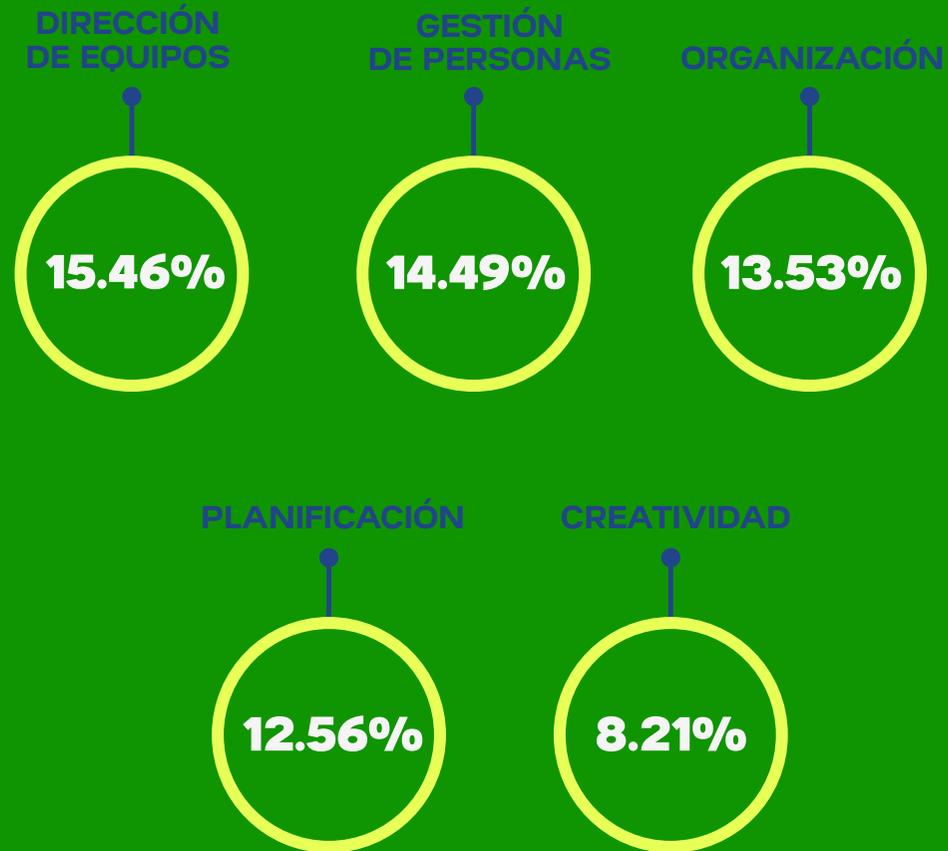
Preparar y presentar postres de cocina, bizcochos, cremas, pastas y helados de acuerdo con la definición del producto, resultando atractivos para los clientes y ajustándose a los objetivos económicos del establecimiento.



SOFT SKILLS



Sector: Hoteles Área: Cocina Ocupación: 2º Jefe/a de Cocina



OTRAS

Asertividad, adaptación al cambio, compromiso, proactividad, resistencia a la presión, empatía, escucha activa.

OFERTA FORMATIVA



Sector: Hoteles Área: Cocina Ocupación: 2° Jefe/a de Cocina

**CERTIFICADO
PROFESIONAL/
GRADO C**

En vigor:

HOTR0110

Dirección y producción en cocina

**Presentes en el Proyecto
de Real Decreto:**

HOT_C_009_5B

Organización de la producción en cocina

HOT_C_010_5B

Procesos productivos en cocina

HOT_C_011_5B

Procesos de pastelería y repostería

**CICLOS
FORMATIVOS**

**Técnico Superior en
Dirección de cocina**



ESPECIALIDADES FORMATIVAS

Catálogo de Especialidades Formativas del SEPE

HOTR0002

Decoración y exposición
de platos

HOTR0004

Identificación de alérgenos y
manipulación de alimentos en
establecimientos de hostelería
y restauración

HOTR0007

Preelaboración y
conservación de alimentos

HOTR0012

Creación de cartas y menús

HOTR0020

Logística en la cocina:
aprovisionamiento de
materias primas

HOTR0022

Gestión de la restauración

HOTR0025

Supervisión de tareas de cocina
de la restauración organizada

HOTR0027

Eventos, catering y banquetes

HOTR0028

Ofertas gastronómicas:
diseño y comercialización



ESPECIALIDADES FORMATIVAS

HOTR0032

Evolución de la tecnología
y técnicas culinarias

HOTR0034

Planificación de menús y técnicas
especiales

HOTR0035

Habilidades y competencias en la
dirección de cocina

HOTR0056

Inglés restauración

HOTR0063

Innovación en la cocina

1.3.3 Cocinero/a





COMPETENCIA GENERAL

Realizar de manera cualificada, autónoma y responsable, la preparación, aderezo y presentación de platos utilizando las técnicas más idóneas

ALEH

Área funcional 2ª Cocina y Economato

OCUPACIONES		CÓDIGO SISPE	CÓDIGO CNO-11
Cocinero/a	> Ver ocupación	51101026	5110

TAREAS RELEVANTES DEL PUESTO



01

Organizar y preelaborar, conservar, preparar, y presentar productos culinarios, incluyendo vegetales, carnes, pescados, mariscos, elaboraciones básicas, platos elementales y recetas significativas de la cocina regional e internacional, cumpliendo la normativa de seguridad, higiene y estándares de calidad.

02

Colaborar en el montaje, decoración, servicio y desmontaje de bufetes y expositores gastronómicos atractivos para potenciar ventas.

03

Aplicar las normas de higiene personal y realizar las operaciones necesarias para mantener en condiciones de salubridad las áreas de trabajo, equipos y maquinaria, así como limpiar y controlar el material y los productos de cocina, asegurando su conservación, aprovechamiento, y comunicando incidencias.

04

Gestionar los residuos y optimizar el uso de agua y energía, garantizando la seguridad alimentaria y el respeto por el medio ambiente según la normativa vigente.



OTRAS TAREAS DETECTADAS

01

Colaborar en la pre-elaboración y elaborar, preparar, presentar, solicitar y conservar productos de pastelería, repostería y panadería artesanal, de acuerdo con las fichas técnicas y los procedimientos establecidos, aplicando las normativas de seguridad alimentaria.

02

Realizar los pedidos y gestionar el almacenamiento de mercancías según las necesidades y objetivos del establecimiento.

03

Preparar y presentar platos a la vista del cliente.

04

Mantener la comunicación con el responsable de sala y consultar las reservas.

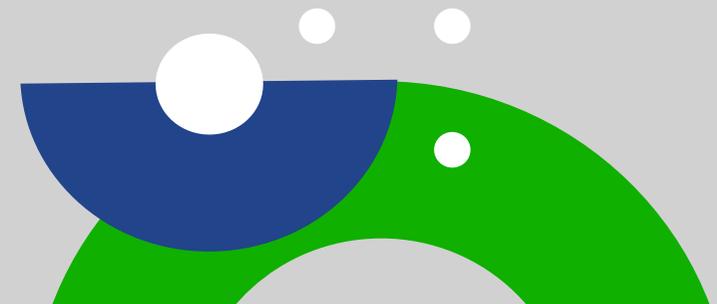
TAREAS MENOS FRECUENTES

01

Diseñar ofertas gastronómicas sencillas y atractivas, adaptadas a los objetivos, recursos y preferencias de la clientela.

02

Colaborar en el cálculo de los costes de los platos de la oferta gastronómica, considerando consumos a proveedores y ventas realizadas.



SOFT SKILLS



Sector: Hoteles Área: Cocina Ocupación: Cocinero/a

RESISTENCIA
A LA PRESIÓN



COMPROMISO



EMPATÍA



PROACTIVIDAD



ESCUCHA
ACTIVA



ORGANIZACIÓN



OTRAS

Adaptación al cambio, creatividad, dirección de equipos y trabajo en equipo.

OFERTA FORMATIVA



Sector: Hoteles Área: Cocina Ocupación: Cocinero/a

**CERTIFICADO
PROFESIONAL/
GRADO C**

En vigor:

HOTR0408

Cocina

**Presentes en el Proyecto
de Real Decreto:**

HOT_C_001_4B

Cocina

HOT_C_002_4B

Repostería en restauración

HOT_C_003_4B

Cocina gastronómica

**CICLOS
FORMATIVOS**

**Técnico en Cocina
y Gastronomía**



ESPECIALIDADES FORMATIVAS

Catálogo de Especialidades Formativas del SEPE

HOTR0002

Logística en la cocina,
aprovisionamiento de materia

HOTR0004

Identificación de alérgenos y
manipulación de alimentos en
establecimientos de hostelería y
restauración

HOTR0007

Preelaboración y
conservación de alimentos

HOTR0015

Elaboración de platos combinados

HOTR0032

Evolución de la tecnología y técnicas
culinarias.

HOTR0048

Cocina para celíacos

HOTR0056

Inglés restauración

HOTR0063

Innovación en la cocina

1.3.4 Jefe/a de partida





COMPETENCIA GENERAL

Realizar de manera cualificada las funciones de control y supervisión de la partida y/o servicio que le sea asignado bajo la dirección del jefe/a de cocina.

ALEH

Área funcional 2ª Cocina y Economato

OCUPACIONES		CÓDIGO SISPE	CÓDIGO CNO-11
Jefe/a de partida	>Ver ocupación	37341024	-----

TAREAS RELEVANTES DEL PUESTO



01

Pre-elaborar y conservar todo tipo de materia prima, cumpliendo con la normativa de seguridad e higiene alimentaria, preparar elaboraciones culinarias básicas de la cocina regional española e internacional y presentar platos elementales según las fichas técnicas.

02

Colaborar en el montaje, decoración y servicio de bufetes, participando en la preparación y disposición de expositores y servicios gastronómicos de manera que resulten atractivos para los clientes, potenciando su venta.

03

Aplicar las normas de higiene personal y realizar las operaciones necesarias para mantener en condiciones de salubridad las áreas de trabajo, equipos y maquinaria, así como limpiar y controlar el material y los productos de cocina, asegurando su conservación, aprovechamiento, y comunicando incidencias.

04

Revisar y controlar el material de uso en la cocina, comunicando cualquier incidencia, y asegurar la correcta conservación y aprovechamiento de los productos disponibles, garantizando su calidad.



OTRAS TAREAS DETECTADAS

01

Colaborar en la pre-elaboración y elaborar, preparar, presentar, solicitar y conservar productos de pastelería, repostería y panadería artesanal, de acuerdo con las fichas técnicas y los procedimientos establecidos, aplicando las normativas de seguridad alimentaria.

02

Preparar elaboraciones culinarias a la vista del cliente.

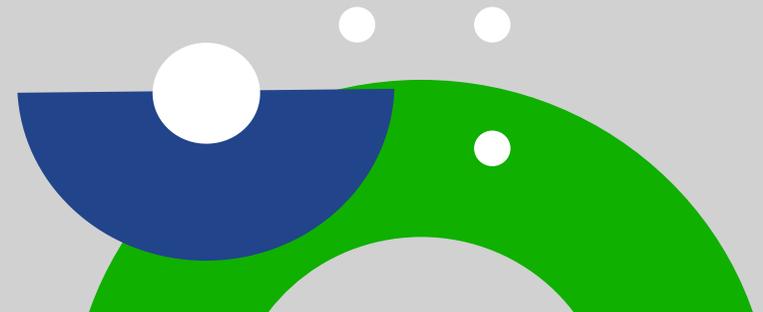
03

Informar al responsable de sala, consultar el registro de reservas, reportar fichajes y controlar las plantillas de control de calidad y seguridad alimentaria, asegurando su correcto archivado.

TAREAS MENOS FRECUENTES

01

Diseñar ofertas gastronómicas sencillas y atractivas, adaptadas a los objetivos, recursos y preferencias de la clientela.



SOFT SKILLS



Sector : Hoteles Área: Cocina Ocupación: Jefe/a de Partida



OTRAS

Resistencia a la presión, dirección de equipos, escucha activa, asertividad, proactividad y empatía.

OFERTA FORMATIVA



Sector : Hoteles Área: Cocina Ocupación: Jefe/a de Partida

**CERTIFICADO
PROFESIONAL/
GRADO C**

En vigor:

HOTR0408
COCINA

**Presentes en el Proyecto
de Real Decreto:**

HOT_C_001_4B
Cocina

HOT_C_002_4B
Repostería en restauración

HOT_C_003_4B
Cocina gastronómica

**CICLOS
FORMATIVOS**

**Técnico en Cocina
y Gastronomía**



ESPECIALIDADES FORMATIVAS

Catálogo de Especialidades Formativas del SEPE

HOTR0002

Decoración y exposición
de platos

HOTR0004

Identificación de alérgenos y
manipulación de alimentos en
establecimientos de hostelería y
restauración

HOTR0007

Preelaboración y
conservación de alimentos

HOTR002

Logística en la cocina,
aprovisionamiento de materias

HOTR0035

Habilidades y competencias en la
dirección de cocina

HOTR0032

Evolución de la tecnología y técnicas
culinarias

HOTR0056

Inglés restauración

HOTR0063

Innovación en la cocina

1.3.5 Ayudante de cocina





COMPETENCIA GENERAL

Participar con alguna autonomía y responsabilidad en las elaboraciones de cocina bajo supervisión.

ALEH

Área funcional 2ª Cocina y Economato

OCUPACIONES		CÓDIGO SISPE	CÓDIGO CNO-11
Ayudante de cocina	>Ver ocupación	-----	9310

TAREAS RELEVANTES DEL PUESTO



01

Preparar, preelaborar y conservar alimentos, realizar elaboraciones básicas, colaborar en la confección de platos, y fomentar la venta de productos.

02

Aplicar las normas de higiene personal establecidas para garantizar la seguridad y salubridad de los productos alimentarios y de las actividades de hostelería, así como de las áreas de trabajo, conforme a la normativa de manipulación alimentaria.

03

Llevar a cabo la limpieza, mantenimiento y gestión de residuos en equipos, utensilios y zonas de hostelería, garantizando su funcionamiento seguro y promoviendo la sostenibilidad mediante el uso eficiente de recursos como agua y energía.



OTRAS TAREAS DETECTADAS

01

Preelaborar y elaborar masas y pastas para pastelería, repostería y panadería artesanal, preparar elaboraciones de pastelería y repostería sencilla, según la definición del producto.

02

Colaborar en el montaje y decoración de expositores de servicios de pastelería, repostería o panadería artesanal, asegurando su presentación atractiva y conforme a los objetivos comerciales.

03

Elaborar, terminar y presentar platos a la vista del cliente.

04

Atender las peticiones de la clientela.

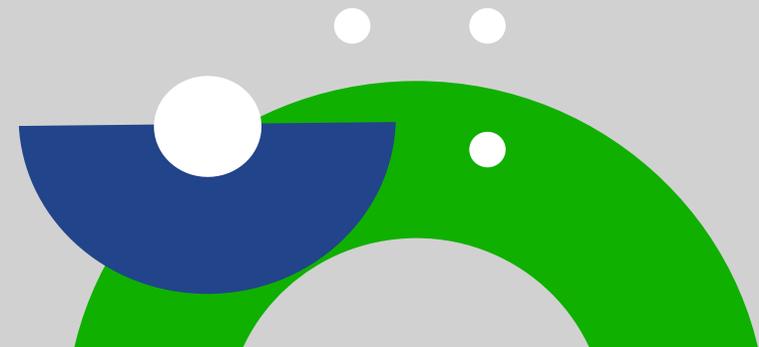
TAREAS MENOS FRECUENTES

01

Diseñar ofertas gastronómicas sencillas y atractivas, considerando los objetivos del establecimiento, recursos, calidad de materias primas y preferencias de la clientela.

02

Colaborar en la obtención de los costes de los platos, considerando consumos a proveedores y ventas realizadas.



SOFT SKILLS



Sector: Hoteles Área: Cocina Ocupación: Ayudante de cocina



OTRAS	Creatividad, asertividad, planificación y empatía.
--------------	--

OFERTA FORMATIVA



Sector: Hoteles Área: Cocina Ocupación: Ayudante de cocina

**CERTIFICADO
PROFESIONAL/
GRADO C**

En vigor:

HOTR0108
OPERACIONES BÁSICAS DE COCINA

**Presentes en el Proyecto
de Real Decreto:**

HOT_C_001_3B
Servicios auxiliares de cocina

HOT_C_001_4B.
Cocina

HOT_C_002_4B.
Repostería en restauración

HOT_C_003_4B.
Cocina gastronómica

**CERTIFICADO
PROFESIONAL/
GRADO C**

**CICLOS
FORMATIVOS**

HOT_C_002_3B.
Servicios auxiliares
en restaurante y bar

HOT_C_003_3B
Servicios auxiliares en catering
y colectividades

Técnico en Cocina y Gastronomía



ESPECIALIDADES FORMATIVAS

Catálogo de Especialidades Formativas del SEPE

HOTR0008

Cocina básica

HOTR0002

Decoración y exposición
de platos

HOTR0004

Identificación de alérgenos y
manipulación de alimentos en
establecimientos de hostelería y
restauración

HOTR0007

Preelaboración y conservación
de alimentos

HOTR0020

Logística en la cocina:
aprovisionamiento de materias
primas

1.3.6 Auxiliar de Cocina





COMPETENCIA GENERAL

Realizar sin cualificación las tareas de limpieza de útiles, maquinaria y menaje del restaurante y cocina.

ALEH

Área funcional 2ª Cocina y Economato

OCUPACIONES		CÓDIGO SISPE	CÓDIGO CNO-11
Auxiliar de cocina	> Ver ocupación	-----	-----

TAREAS RELEVANTES DEL PUESTO



01

Realizar la limpieza y puesta a punto de maquinaria, fogones, equipos y utensilios en el área de producción culinaria, cumpliendo con la normativa higiénico-sanitaria aplicable y siguiendo las instrucciones indicadas.

02

Realizar la limpieza, puesta a punto y mantenimiento del menaje y comedor.



OTRAS TAREAS DETECTADAS

01

Guardar, almacenar y mantener la materia prima en condiciones óptimas para preservar su calidad, frescura y seguridad, aplicando técnicas de conservación, respetando las normas higiénico-sanitarias correspondientes.

02

Separar, clasificar, gestionar, reciclar, depurar y trasladar los residuos de cocina, asegurando su correcta distribución en los contenedores correspondientes según su categoría: orgánico, plástico, vidrio, porcelana, papel, cartón y compost.

TAREAS MENOS FRECUENTES

01

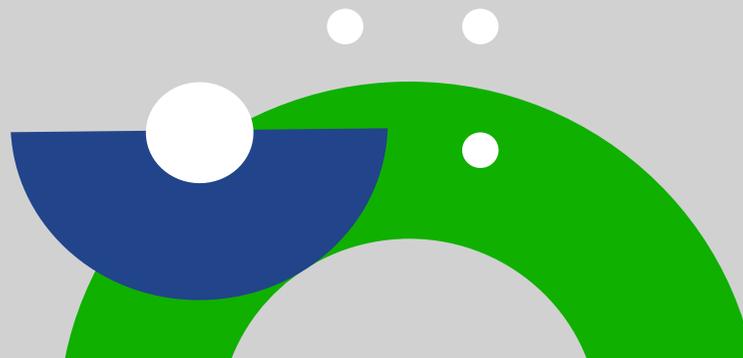
Preparar, manipular, preelaborar e higienizar los alimentos y materias primas para su uso culinario o comercialización, siguiendo instrucciones y aplicando la normativa higiénico-sanitaria.

02

Realizar trabajos auxiliares en la elaboración de productos, aprovisionar materias primas, preparar la mesa de trabajo y limpiar con productos adecuados, siguiendo instrucciones recibidas.

03

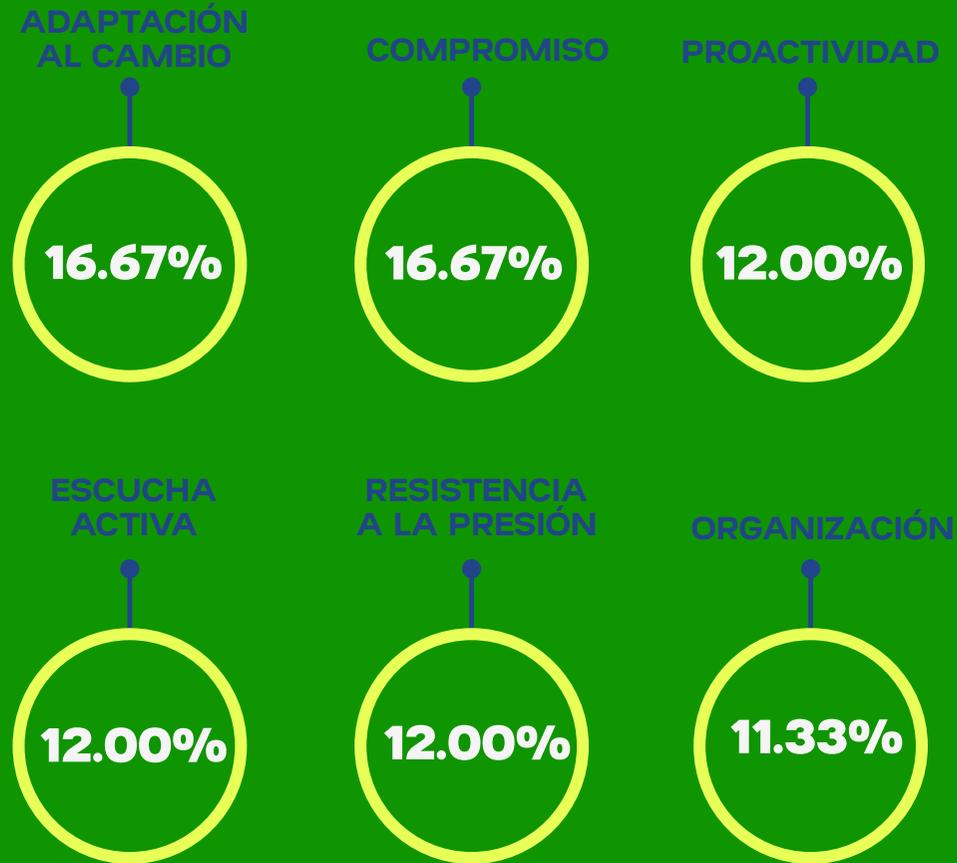
Preparar y presentar elaboraciones culinarias elementales, platos combinados y aperitivos sencillos, así como preparar útiles, y regenerar productos, siguiendo técnicas básicas de cocina.



SOFT SKILLS



Sector: Hoteles Área: Cocina Ocupación: Auxiliar de cocina



OTRAS

Creatividad, asertividad, empatía, iniciativa social y personal, planificación y orientación al cliente.



**CERTIFICADO
PROFESIONAL/
GRADO C**

En vigor:

HOTR0108

Operaciones básicas de cocina

Presentes en el Proyecto de Real Decreto:

HOT_C_001_3B

Servicios auxiliares en cocina

HOT_C_003_3B

Servicios auxiliares en catering
y colectividades



ESPECIALIDADES FORMATIVAS

Catálogo de Especialidades Formativas del SEPE

HOTR0008

Cocina básica

HOTR0004

Identificación de alérgenos y manipulación de alimentos en establecimientos de hostelería y restauración

HOTR0007

Preelaboración y conservación de alimentos

HOTR0020

Logística en la cocina: aprovisionamiento de materias primas

1.3.7 Repostero/a





COMPETENCIA GENERAL

Realizar de manera calificada y autónoma, la preparación y presentación de postres y dulces en general, así como bollería y masas.

ALEH

Área funcional 2ª Cocina y Economato

OCUPACIONES		CÓDIGO SISPE	CÓDIGO CNO-11
Repostero/a	>Ver ocupación	51101071	5110

TAREAS RELEVANTES DEL PUESTO



01

Elaborar productos de pastelería, repostería y panadería artesanal para cumplir con las necesidades de producción y calidad, preparando masas y pastas, creando preparaciones adicionales y realizando tareas básicas y avanzadas, según las prioridades de trabajo y los estándares de higiene.

02

Conservar materias primas ecológicas o industriales para mantener su calidad y trazabilidad según las instrucciones, asegurando que estén listas para usar, distribuir o consumir.

03

Preparar y presentar postres y helados para que sean atractivos a los clientes y cumplan con los objetivos económicos del negocio, colaborando en su disposición para buffets, banquetes y eventos, según las necesidades del servicio.

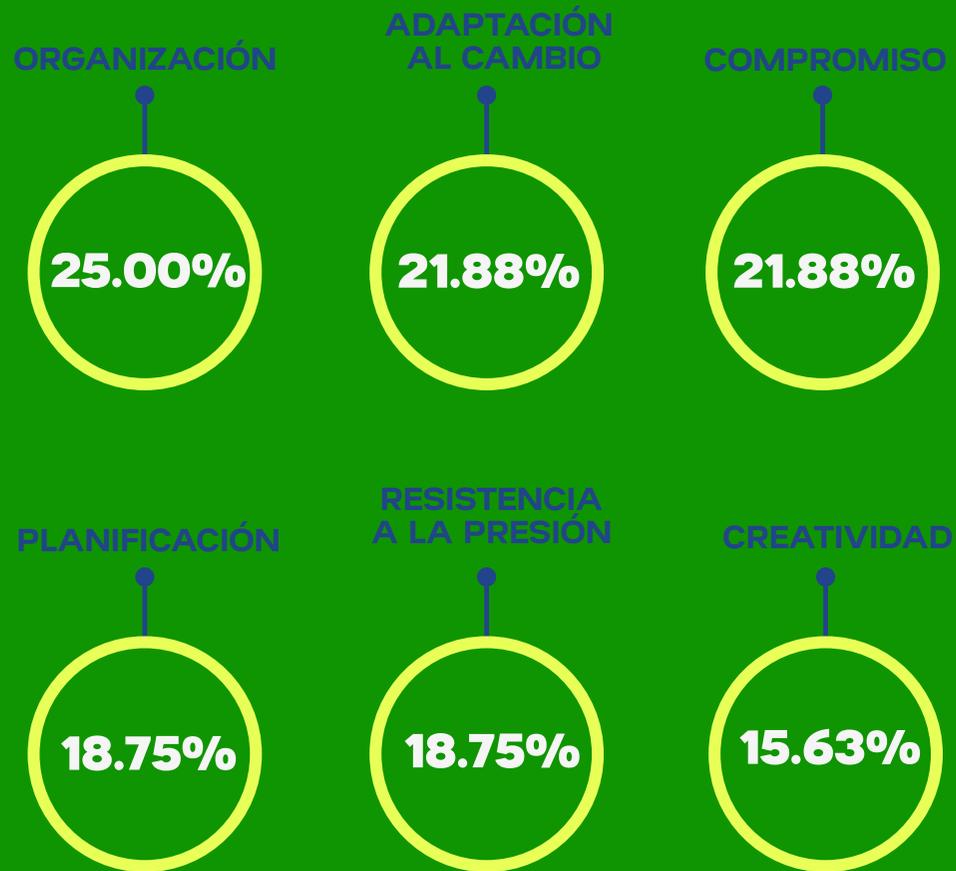
04

Seguir las normas de higiene personal y limpieza para garantizar la seguridad de los alimentos y las actividades de hostelería, manteniendo en buen estado las áreas de trabajo y aplicando prácticas para usar agua y energía de forma eficiente.

SOFT SKILLS



Sector : Hoteles Área: Cocina Ocupación: Repostero/a



OTRAS

Proactividad, trabajo en equipo, asertividad, y escucha activa.

OFERTA FORMATIVA



Sector : Hoteles Área: Cocina Ocupación: Repostero/a

**CERTIFICADO
PROFESIONAL/
GRADO C**

En vigor:

HOTR0509

Repostería

HOTR0210

Dirección y producción en pastelería

HOTR0109

Operaciones básicas de repostería

INAF0108

Panadería y Bollería

INAF0109

Pastelería y Confitería

Presentes en el Proyecto de Real Decreto:

HOT_C_002_4B

Repostería en restauración

CICLOS FORMATIVOS

**Técnico en Panadería, Repostería
y Confitería**

**Curso de Especialización en
Panadería y Bollería Artesanales**



ESPECIALIDADES FORMATIVAS

Catálogo de Especialidades
Formativas del SEPE

INAF0014

Repostería

HOTR0034

Productos de pastelería
y repostería

HOTR0053

Elaboración básicas para
pastelería-repostería

1.4 Área Sala





COMPETENCIA GENERAL

Servicios de atención al cliente para el consumo de comida y bebida, almacenamiento y administración de equipamiento y mercancías, preparación de servicios y zonas de trabajo; y reparto de comidas y bebidas.

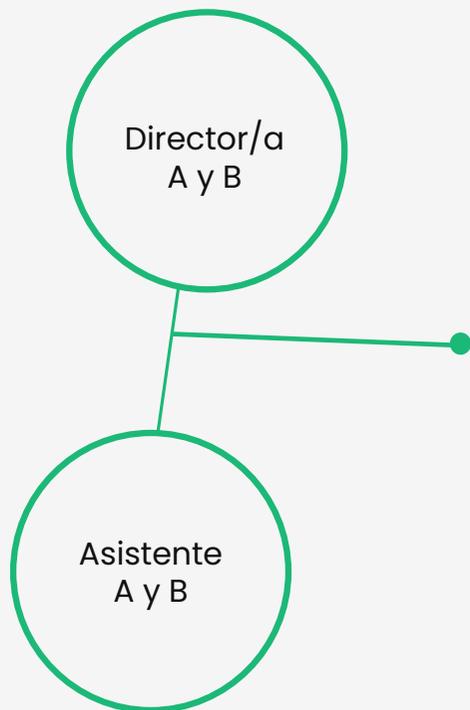
Sector: Hoteles Área: Sala

OCUPACIONES		CÓDIGO SISPE	CÓDIGO CNO-11
Jefe/a de Sala	>Ver ocupación	51201061	512
2º Jefe/a de Sala	>Ver ocupación	-----	512
Jefe/a de Sector / Camarero	>Ver ocupación	51201038	5120
Ayudante de Camarero	>Ver ocupación	-----	-----
Barman/ Barmaid	>Ver ocupación	51201016	-----

OTRAS OCUPACIONES DETECTADAS



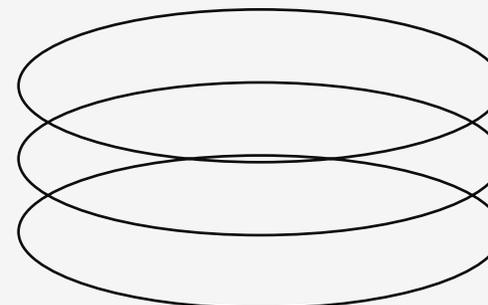
Sector: Hoteles Área: Sala



Ocupaciones detectadas en el área de Cocina, no incluidas en el estudio.



OCUPACIÓN EMERGENTE



SOFT SKILLS GENERALES



Sector: Hoteles Área: Sala



OTRAS

Gestión de equipos y relación con otros profesionales y departamentos.

NECESIDADES FORMATIVAS



ALÉRGENOS, CALIDAD Y
SEGURIDAD ALIMENTARIA



ATENCIÓN AL CLIENTE



GESTIÓN OPERATIVA DE
RESTAURANTES



GESTIÓN EMOCIONAL



TÉCNICAS Y PROTOCOLO EN
EL MONTAJE Y SERVICIO DE SALA



COCTELERÍA



COMPETENCIAS LINGÜÍSTICAS
(INGLÉS, ALEMÁN, FRANCÉS)



COSTOS, PRESUPUESTOS Y FACTURACIÓN



ELABORACIONES
CULINARIAS A VISTA DEL
CLIENTE



SUMILLERÍA



LATTE ART
(TÉCNICAS DE BARISTA)



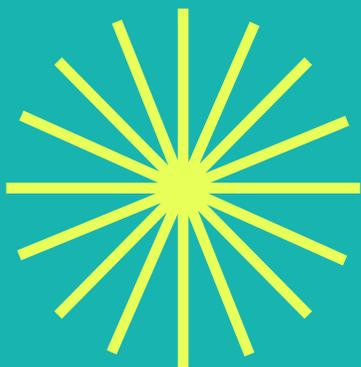
Ocupaciones de difícil cobertura:

Para el área de Sala, la ocupación con mayor dificultad de cobertura es la de “**Camarero/a**”. Esta dificultad se identifica en la totalidad de los departamentos de Sala prospectados.

Esta ocupación es seguida en dificultad por la figura de Jefe/a de Sala, identificado en el **52%** de los departamentos de Sala prospectados.

Otras ocupaciones con dificultad de ocupación significativa son:

Barman/Barmaid, Ayudante de camarero/a, 2º Jefe/a de Sala, y Sumiller.



1.4.1 Jefe/a de Sala





COMPETENCIA GENERAL

Realizar de manera cualificada funciones de dirección, planificación, organización y control del restaurante-bar-cafetería.

ALEH

Área funcional 3ª Restaurante, Sala, Bar y similares

OCUPACIONES		CÓDIGO SISPE	CÓDIGO CNO-11
Jefe/a de Sala	>Ver ocupación	51201061	512

TAREAS RELEVANTES DEL PUESTO



01

Diseñar y coordinar el proceso del servicio de comidas y bebidas y el protocolo de acogida al cliente tanto de la operativa como de eventos de acuerdo con los procedimientos del establecimiento, tipología del negocio, oferta gastronómica, atención a posibles reclamaciones y cumplimiento de objetivos económicos.

02

Organizar y supervisar el proceso de servicio de alimentos y bebidas alcohólicas y no alcohólicas, montaje de espacios y expositores, actos y eventos gastronómicos prestando asistencia técnica y operativa cuando sea necesario, asegurando la calidad y corrigiendo deficiencias cumpliendo con el protocolo de servicio.

03

Administrar los recursos y existencias del departamento optimizando su rentabilidad controlando su estado y su consumo, con el fin de realizar los pedidos de mercancías según los objetivos económicos, los sistemas de calidad y la cultura de la entidad.

04

Acoger al cliente ofertando la carta de alimentos y bebidas (incluido vino) de forma personalizada en función de la elección gastronómica realizada, con el fin de satisfacer las expectativas del consumidor cumpliendo los objetivos económicos previstos.

TAREAS RELEVANTES DEL PUESTO



05

Dirigir y participar en la formación del personal

dependiente motivándolo e involucrándolo para que desarrolle su trabajo de forma profesional respondiendo a las necesidades de la empresa.

06

Velar por el cumplimiento de la normativa de seguridad e higiene

alimentaria y personal controlando el estado y la limpieza de las instalaciones, equipamientos de protección individual, equipos, maquinaria, y áreas de trabajo garantizando su rendimiento y la salubridad para minimizar los riesgos alimentarios.

07

Supervisar la aplicación de medidas de autocontrol

que minimicen los riesgos potenciales de las materias primas y productos alimentarios colaborando en la gestión medioambiental del establecimiento.

08

Interpretar y expresar información de la actividad profesional

escrita (cumplimentación de documentación y textos rutinarios) y oral en lengua inglesa, con un nivel de usuario básico adaptándose al canal de comunicación y al interlocutor.

OTRAS TAREAS DETECTADAS



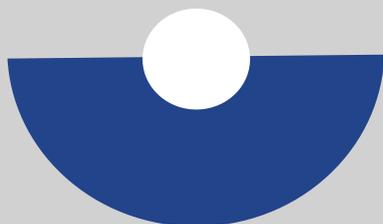
Sector: Hoteles Área: Sala Ocupación: Jefe/a de Sala

01

Interpretar y expresar correctamente información de la actividad profesional escrita (cumplimentación de documentación y textos rutinarios) y oral en una segunda lengua, con un nivel de usuario independiente (b1) adaptándose al canal de comunicación y al interlocutor.

02

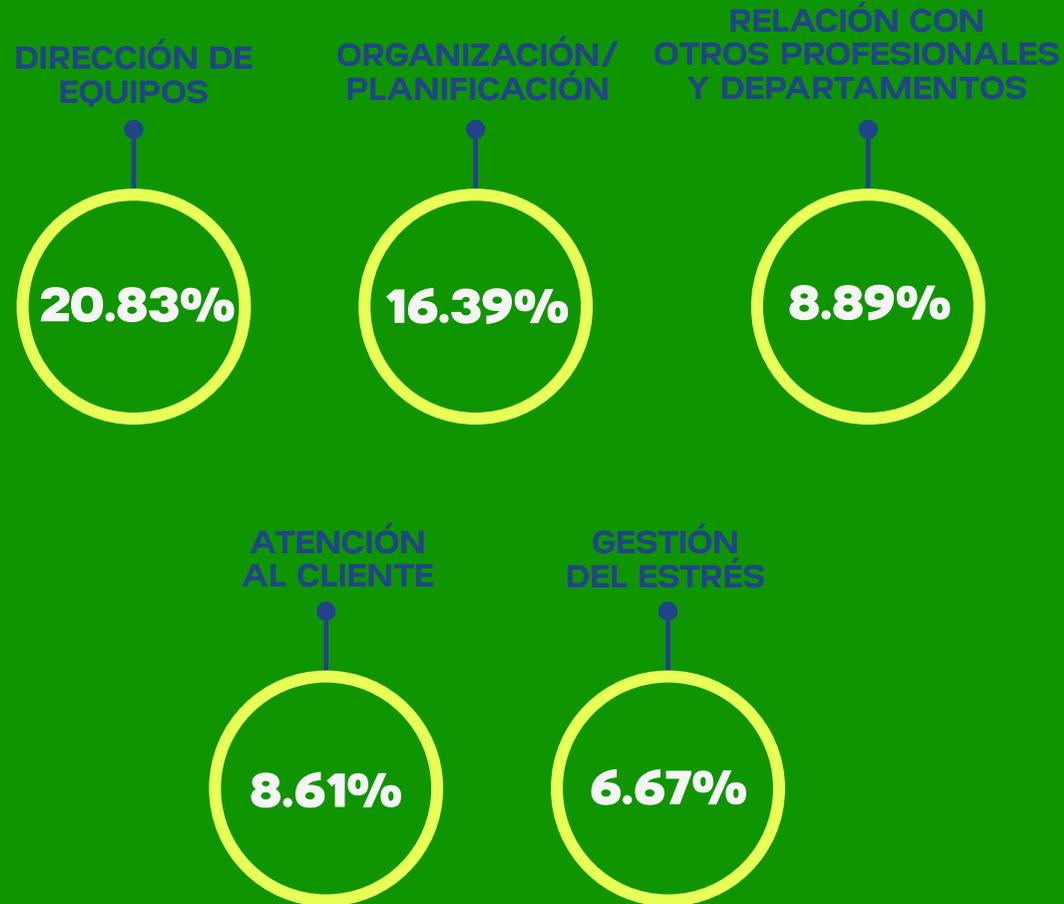
Realizar tareas propias del servicio tales como disponer de cambio para la caja, cobrar, comprobar las reservas, tomar las comandas y prestar el servicio de sumillería en caso requerido.



SOFT SKILLS



Sector: Hoteles Área: Sala Ocupación: Jefe/a de Sala



OTRAS

Adaptación al cambio/polivalencia, asertividad, empatía, cálculo matemático, escucha activa, compromiso.

OFERTA FORMATIVA



Sector: Hoteles Área: Sala Ocupación: Jefe/a de Sala

**CERTIFICADO
PROFESIONAL/
GRADO C**

En vigor:

HOTR0608

Servicios de restaurante

**Presentes en el Proyecto
de Real Decreto:**

HOT_C_004_4B

Servicios en restaurante

HOT_C_005_4B

Servicio de vinos

HOT_C_006_4B

Servicios en bar y cafetería

**CICLOS
FORMATIVOS**

**Grado Medio en Servicios
de Restauración**

**Grado Superior en Dirección
de Servicios de Restauración**



ESPECIALIDADES FORMATIVAS

Catálogo de Especialidades Formativas del SEPE

HOTR0021

Habilidades y competencias en la gestión del servicio de sala en restauración.

HOTR0022

Gestión de la restauración.

HOTR0023

Servicio en Restaurantes y bares.

HOTR0018

Servicios Básicos de Barra de Restauración

HOTR0046

Manipulador de alimentos y seguridad alimentaria.

HOTR005PO

Servicios Básicos de Sala en Restauración.

HOTR0056

Inglés Restauración.

HOTR0067

Gestión del Bar-Cafetería

HOTR0089

Operaciones básicas de restaurante y bar.

HOTR01

Atención al Cliente en Hostelería

HOTR042PO

Gestión en Restauración:
Diseño en Proceso de Servicio



ESPECIALIDADES FORMATIVAS

HOTR050PO

Logística en Bar:
Aprovisionamiento y almacenaje
de Alimentos y Bebidas

HOTR34

Preservicio en Restauración

HOTR48

Terminología Específica
de Restaurante en Inglés

HOTR52

Asistencia Polivalente
en Barra y Sala

HOTR56

Procedimientos Básicos
en Servicio en Sala

1.4.2 2º Jefe/a de Sala





COMPETENCIA GENERAL

Realizar de manera cualificada funciones de dirección, planificación, organización y control del restaurante-bar-cafetería. Colaborar y sustituir al jefe/a de restaurante en las tareas propias del mismo.

ALEH

Área funcional 3ª Restaurante, Sala, Bar y similares

OCUPACIONES		CÓDIGO SISPE	CÓDIGO CNO-11
2º Jefe/a de Sala	>Ver ocupación	-----	512

TAREAS RELEVANTES DEL PUESTO



01

Organizar y supervisar el proceso de servicio de alimentos y bebidas, montaje de espacios y expositores, actos y eventos gastronómicos prestando asistencia técnica y operativa cuando sea necesario, asegurando la calidad y corrigiendo deficiencias cumpliendo con el protocolo de servicio.

02

Supervisar y efectuar el proceso de facturación, cuadro y liquidación de caja para comprobar que el abono de los servicios y los tiques emitidos concuerden atendiendo a las normas y procedimientos.

03

Administrar los recursos y existencias del departamento optimizando su rentabilidad controlando su estado y consumo, con el fin de realizar los pedidos de mercancías según los objetivos económicos, los sistemas de calidad y la cultura de la entidad.

04

Acoger al cliente ofertando y preparando alimentos y bebidas (incluido vino) de forma personalizada en función de su elección gastronómica (tanto en barra como en mesa) para satisfacer las expectativas del consumidor cumpliendo los objetivos económicos previstos y el protocolo de servicio.

TAREAS RELEVANTES DEL PUESTO



05

Dirigir y participar en la formación del personal dependiente motivándolo e involucrándolo para que desarrolle su trabajo de forma profesional respondiendo a las necesidades de la empresa.

06

Velar por el cumplimiento de la normativa de seguridad e higiene alimentaria y personal controlando el estado y limpieza de las instalaciones, equipamientos de protección individual, equipos, maquinaria, y áreas de trabajo garantizando su rendimiento y la salubridad para minimizar los riesgos alimentarios.

07

Supervisar la aplicación de medidas de autocontrol que minimicen los riesgos potenciales de las materias primas y productos alimentarios colaborando en la gestión medioambiental del establecimiento.

08

Interpretar y expresar información de la actividad profesional escrita (cumplimentación de documentación y textos rutinarios) y oral en lengua inglesa, con un nivel de usuario básico (b1) adaptándose al canal de comunicación y al interlocutor.



OTRAS TAREAS DETECTADAS

01

Diseñar y coordinar el proceso del servicio de comidas y bebidas al cliente tanto de la operativa como de eventos de acuerdo con los procedimientos del establecimiento, tipología del negocio, espacio de la sala, oferta gastronómica y expectativas del cliente.

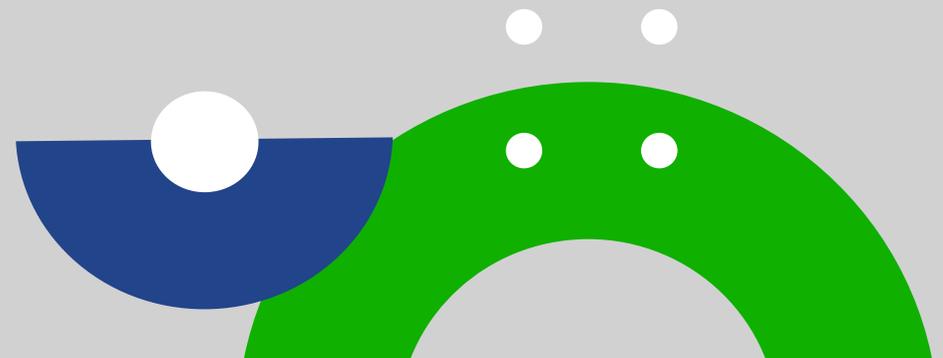
02

Ejecutar las funciones vinculadas a su superior en su ausencia.

TAREAS POCO FRECUENTES

01

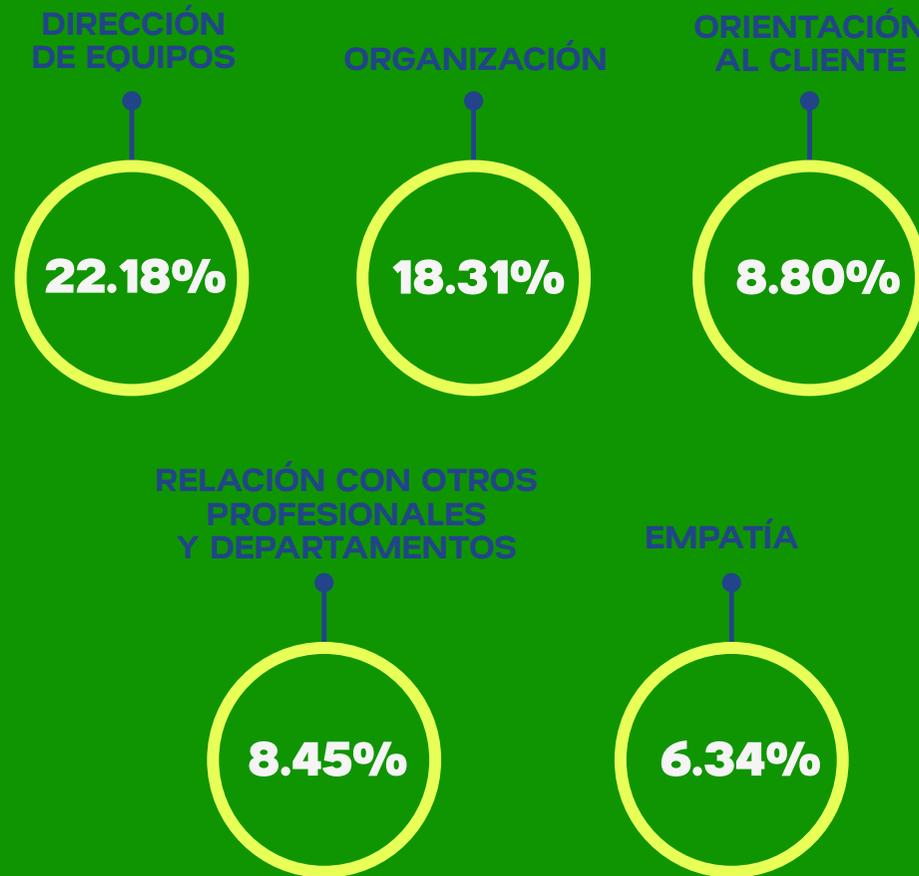
Confeccionar elaboraciones culinarias sencillas aplicando técnicas básicas de cocinado atendiendo al producto.



SOFT SKILLS



Sector: Hoteles Área: Sala Ocupación: 2° Jefe/a de Sala



OTRAS

Adaptación al cambio, asertividad, interpretación de cálculos matemáticos, agilidad, compromiso/responsabilidad, proactividad, resistencia a la presión y escucha activa.

OFERTA FORMATIVA



Sector: Hoteles Área: Sala Ocupación: 2º Jefe/a de Sala

**CERTIFICADO
PROFESIONAL/
GRADO C**

En vigor:

HOTR0608

Servicios de restaurante

**Presentes en el Proyecto
de Real Decreto:**

HOT_C_004_4B

Servicios en restaurante

HOT_C_005_4B

Servicio de vinos

HOT_C_006_4B

Servicios en bar y cafetería

**CICLOS
FORMATIVOS**

**Grado Medio en Servicios
de Restauración**

**Grado Superior en Dirección
de Servicios de Restauración**



ESPECIALIDADES FORMATIVAS

Catálogo de Especialidades Formativas del SEPE

HOTR0021

Habilidades y competencias en la gestión del servicio de sala en restauración

HOTR0022

Gestión de la restauración

HOTR0023

Servicio en Restaurantes y bares

HOTR0018

Servicios Básicos de Barra de Restauración

HOTR0046

Manipulador de alimentos y seguridad alimentaria

HOTR005PO

Servicios Básicos de Sala en Restauración

HOTR0056

Inglés Restauración

HOTR0067

Gestión del Bar-Cafetería

HOTR0089

Operaciones básicas de restaurante y bar

HOTR01

Atención al Cliente en Hostelería

HOTR042PO

Gestión en Restauración: Diseño en Proceso de Servicio

OFERTA FORMATIVA



Sector: Hoteles Área: Sala Ocupación: 2º Jefe/a de Sala

ESPECIALIDADES FORMATIVAS

HOTR050PO

Logística en Bar:
Aprovisionamiento y almacenaje
de Alimentos y Bebidas

HOTR34

Preservicio en Restauración

HOTR48

Terminología Específica de
Restaurante en Inglés

HOTR52

Asistencia Polivalente en
Barra y Sala

HOTR56

Procedimientos Básicos
en Servicio de Sala

1.4.3 Jefe/a de Sector/ Camarero/a





COMPETENCIA GENERAL

Ejecutar de manera cualificada, autónoma y responsable, el servicio y venta de alimentos y bebidas así como realizar las funciones de control y supervisión de su sector de responsabilidad y de las tareas a realizar a la vista del cliente.

ALEH

Área funcional 3ª Restaurante, Sala, Bar y similares

OCUPACIONES	CÓDIGO SISPE	CÓDIGO CNO-11
Jefe/a de sector/ Camarero/a <small>>Ver ocupación</small>	51201038	5120

TAREAS RELEVANTES DEL PUESTO



01

Preparar las áreas de trabajo para el servicio, ejecutando la mise en place (acondicionamiento de espacios y equipos y aprovisionamiento de existencias para el proceso de montaje y decoración).

02

Asesorar al cliente preparando alimentos y bebidas (incluido vino) de forma personalizada en función de su elección gastronómica (tanto en barra como en mesa) para satisfacer las expectativas del consumidor cumpliendo los objetivos económicos previstos y el protocolo de servicio.

03

Colaborar en la organización de recursos humanos y materiales para el montaje de eventos disponiendo equipos, mobiliario, menaje, decoración y expositores teniendo en cuenta el número de comensales, normativa higiénico sanitaria y que resulte atractivo para la clientela.

04

Acoger al cliente informándole sobre la oferta de alimentos y bebidas de forma que se satisfagan sus expectativas y se cumplan los objetivos económicos previstos.

TAREAS RELEVANTES DEL PUESTO



05

Aplicar la normativa de seguridad e higiene alimentaria y personal

limpiando y manteniendo instalaciones, equipos, maquinaria y áreas de trabajo garantizando su rendimiento y la salubridad para minimizar los riesgos alimentarios.

06

Realizar un uso eficiente del agua y la energía

efectuando operaciones de recogida, depuración y vertido de los residuos que favorezcan el desarrollo sostenible y el respeto a la normativa de protección ambiental.

07

Interpretar y expresar información de la actividad profesional escrita

(cumplimentación de documentación y textos rutinarios) y oral en lengua inglesa, con un nivel de usuario básico (b1) adaptándose al canal de comunicación y al interlocutor.

08

Colaborar en el montaje, servicio y desmontaje

de bufetes, transportando útiles y enseres necesarios para el servicio.



OTRAS TAREAS DETECTADAS

01

Interpretar y expresar información de la actividad profesional escrita (cumplimentación de documentación y textos rutinarios) y oral en una segunda lengua, con un nivel de usuario independiente (b1) adaptándose al canal de comunicación y al interlocutor.

02

Realizar la preparación de elaboraciones gastronómicas sencillas a la vista del cliente, toma de comandas, comprobación de reservas, distribución de la mercancía, mise en place y elaboración de cócteles.

03

Supervisar y ejecutar las medidas de autocontrol de las materias primas, asegurando una correcta ejecución de su trazabilidad.

04

Supervisar la realización de actos y eventos gastronómicos cumpliendo el protocolo y optimizando los recursos.

TAREAS MENOS FRECUENTES

01

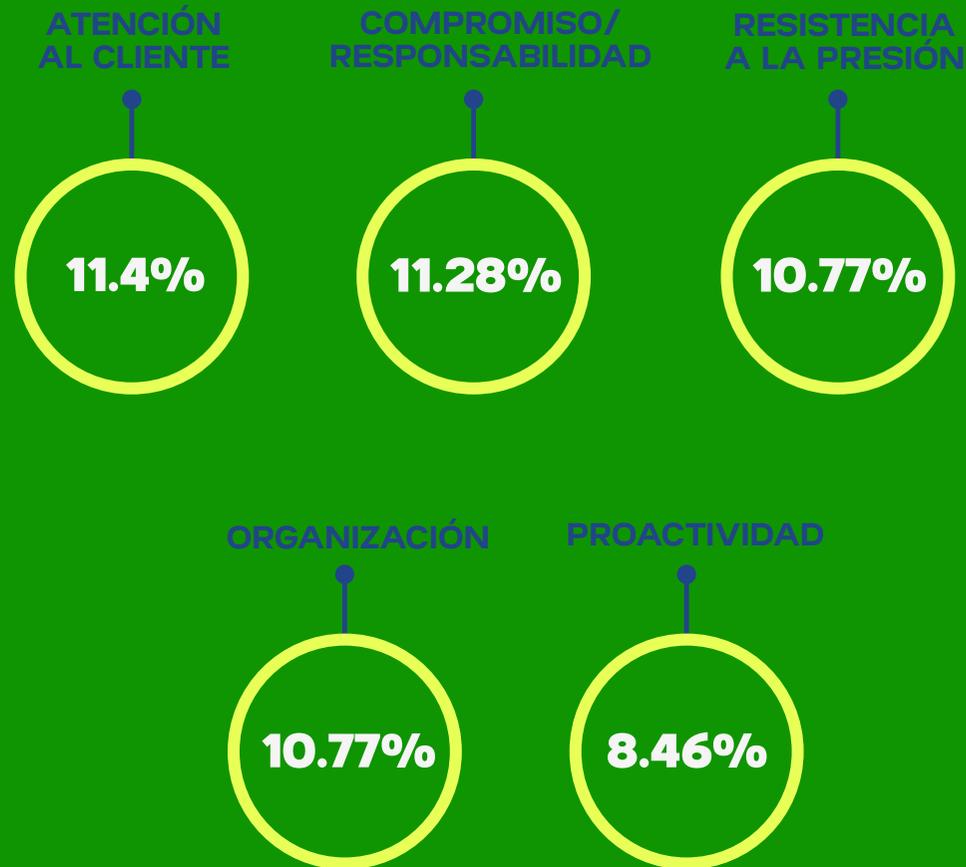
Diseñar la carta de bebidas atractiva atendiendo al tipo de establecimiento y oferta gastronómica.



SOFT SKILLS



Sector: Hoteles Área: Sala Ocupación: Jefe/a de sector/camarero/a



OTRAS

Adaptación al cambio, asertividad, relación con otros profesionales/departamentos, dirección de equipos, escucha activa, trabajo en equipo, empatía.

OFERTA FORMATIVA



Sector: Hoteles Área: Sala Ocupación: Jefe/a de sector/camarero/a

**CERTIFICADO
PROFESIONAL/
GRADO C**

En vigor:

HOTR0608

Servicios de restaurante

HOTR0508

Servicios de bar y cafetería

Presentes en el Proyecto de Real Decreto:

HOT_C_004_4B

Servicios en restaurante

HOT_C_005_4B

Servicio de vinos

HOT_C_006_4B

Servicios en bar y cafetería

**CICLOS
FORMATIVOS**

**Grado Medio en Servicios
de Restauración**



ESPECIALIDADES FORMATIVAS

Catálogo de Especialidades Formativas del SEPE

HOTR0021

Habilidades y competencias en la gestión del servicio de sala en restauración

HOTR0022

Gestión de la restauración

HOTR0023

Servicio en Restaurantes y bares

HOTR0018

Servicios Básicos de Barra de Restauración

HOTR0067

Gestión del Bar-Cafetería

HOTR01

Atención al Cliente en Hostelería

HOTR042PO

Gestión en Restauración:
Diseño en Proceso de Servicio

HOTR050PO

Logística en Bar:
Aprovisionamiento y almacenaje
de Alimentos y Bebidas

HOTR34

Preservicio en Restauración



ESPECIALIDADES FORMATIVAS

HOTR0046

Manipulador de alimentos
y seguridad alimentaria

HOTR005PO

Servicios Básicos de Sala
en Restauración

HOTR0056

Inglés Restauración

HOTR48

Terminología Específica
de Restaurante en Inglés

HOTR52

Asistencia Polivalente en
Barra y Sala

1.4.4 Ayudante de Camarero/a





COMPETENCIA GENERAL

Participar con alguna autonomía y responsabilidad en el servicio y venta de alimentos y bebidas y realizar labores auxiliares.

ALEH

Área funcional 3ª Restaurante, Sala, Bar y similares

OCUPACIONES		CÓDIGO SISPE	CÓDIGO CNO-11
Ayudante de Camarero/a	> Ver ocupación	-----	----

TAREAS RELEVANTES DEL PUESTO



01

Colaborar en el montaje, desmontaje de mesas y elementos de decoración al tiempo que coopera en el servicio de alimentos y bebidas -de eventos- y realiza el post-servicio, siguiendo las órdenes de su superior y los protocolos del servicio.

02

Aplicar la normativa de seguridad e higiene alimentaria y personal limpiando y manteniendo instalaciones, equipos, maquinaria y áreas de trabajo garantizando su rendimiento y salubridad minimizando los riesgos alimentarios.

03

Realizar el uso eficiente del agua y la energía efectuando operaciones de recogida, depuración y vertido de los residuos que favorezcan el desarrollo sostenible y el respeto de la normativa de protección ambiental.



OTRAS TAREAS DETECTADAS

01

Asesorar al cliente sirviendo alimentos y bebidas (incluido vino) de forma personalizada en función de su elección gastronómica, y colaborar en el montaje de espacios para satisfacer las expectativas del consumidor cumpliendo los objetivos económicos previstos y el protocolo de servicio.

02

Interpretar y expresar información de la actividad profesional escrita (cumplimentación de documentación y textos rutinarios) y oral en lengua inglesa y en una segunda lengua, con un nivel de usuario básico adaptándose al canal de comunicación y al interlocutor.

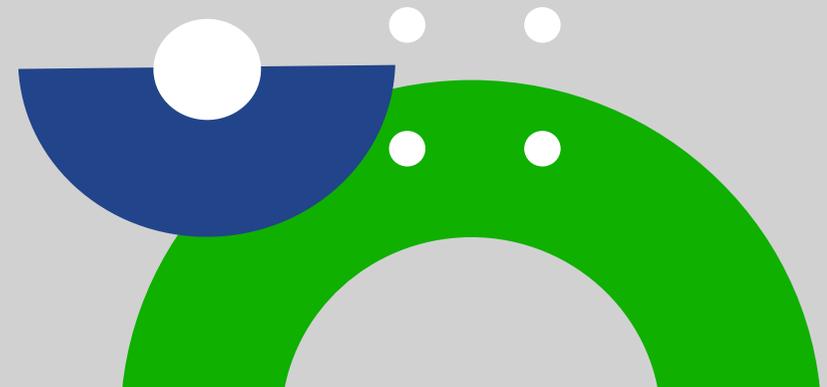
03

Realizar tareas de preparación de elaboraciones gastronómicas sencillas a la vista del cliente, toma de comandas, mise en place, gestión de inventarios, aprovisionamiento, cierre diario y liquidación de la caja siguiendo las normas y los procedimientos.

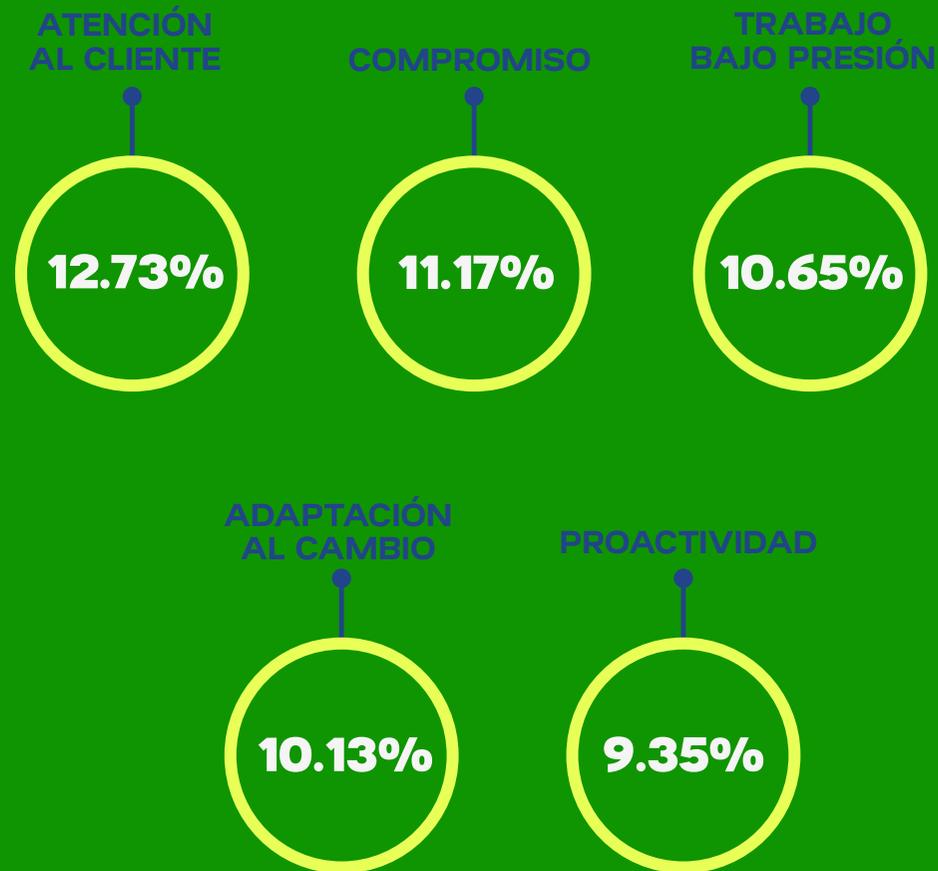
TAREAS MENOS FRECUENTES

01

Elaborar comidas rápidas sencillas aplicando técnicas de cocinado y manipulación apropiadas atendiendo al plato, aperitivo, bocadillo o canapé entre otros.



SOFT SKILLS



OTRAS

Asertividad, escucha activa, empatía, organización, trabajo en equipo, relación con otros profesionales o departamentos, iniciativa social/personal.

OFERTA FORMATIVA



Sector: Hoteles Área: Sala Ocupación: Ayudante de Camarero/a

**CERTIFICADO
PROFESIONAL/
GRADO C**

En vigor:

HOTR0208

Operaciones básicas de
restaurante y bar

**Presentes en el Proyecto
de Real Decreto:**

HOT_C_002_3B

Servicios auxiliares en
restaurante y bar

HOT_C_004_4B

Servicios en restaurante

HOT_C_005_4B

Servicio de vinos

HOT_C_006_4B

Servicios en bar y cafetería

**CICLOS
FORMATIVOS**

**Grado Medio en Servicios
de Restauración**

OFERTA FORMATIVA



Sector: Hoteles Área: Sala Ocupación: Ayudante de Camarero/a

ESPECIALIDADES FORMATIVAS

Catálogo de Especialidades Formativas del SEPE

HOTR0021

Habilidades y competencias en la gestión del servicio de sala en restauración

HOTR0023

Servicio en Restaurantes y bares

HOTR0018

Servicios Básicos de Barra de Restauración

HOTR0046

Manipulador de alimentos y seguridad alimentaria

HOTR005PO

Servicios Básicos de Sala en Restauración

HOTR0056

Inglés Restauración

HOTR0089

Operaciones básicas de restaurante y bar

HOTR01

Atención al Cliente en Hostelería

HOTR050PO

Logística en Bar:
Aprovisionamiento y almacenaje de Alimentos y Bebidas



ESPECIALIDADES FORMATIVAS

HOTR34

Preservicio en Restauración

HOTR48

Terminología Específica de
Restaurante en Inglés

HOTR52

Asistencia Polivalente en
Barra y Sala

HOTR56

Procedimientos Básicos
en Servicio de Sala

1.4.5 Barman/Barmaid





COMPETENCIA GENERAL

Ejecutar de manera cualificada, autónoma y responsable, la venta, distribución y servicio de bebidas en el bar así como la preparación de cócteles.

ALEH

Área funcional 3ª Restaurante, Sala, Bar y similares

OCUPACIONES

CÓDIGO SISPE

CÓDIGO CNO-11

Barman/Barmaid

[>Ver ocupación](#)

51201016

TAREAS RELEVANTES DEL PUESTO



01

Asesorar al cliente informándole sobre la oferta de alimentos y bebidas de forma personalizada con el fin de satisfacer sus expectativas cumpliendo los objetivos económicos previstos y el protocolo de servicio.

02

Prestar el servicio en barra o en mesa preparando y presentando bebidas, y sirviendo alimentos siguiendo el protocolo de servicio cumpliendo las expectativas del cliente.

03

Aplicar la normativa de seguridad e higiene alimentaria y personal limpiando y manteniendo instalaciones, equipos, maquinaria y áreas de trabajo, garantizando su rendimiento y la salubridad para minimizar los riesgos alimentarios.

04

Realizar el uso eficiente del agua y la energía efectuando operaciones de recogida, depuración y vertido de los residuos que favorezcan el desarrollo sostenible y el respeto de la normativa de protección ambiental.

05

Interpretar y expresar información de la actividad profesional escrita (cumplimentación de documentación y textos rutinarios) y oral en lengua inglesa, con un nivel de usuario básico adaptándose al canal de comunicación y al interlocutor.

SOFT SKILLS



Sector: Hoteles Área: Sala Ocupación: Barman/Barmaid

ORIENTACIÓN
AL CLIENTE



ORGANIZACIÓN



TRABAJO
EN EQUIPO



ADAPTACIÓN
AL CAMBIO



RESISTENCIA
A LA PRESIÓN



COMPROMISO



OTRAS

Asertividad, empatía, escucha activa, proactividad y creatividad.

OFERTA FORMATIVA



Sector: Hoteles Área: Sala Ocupación: Barman/Barmaid

**CERTIFICADO
PROFESIONAL/
GRADO C**

En vigor:

HOTR0508

Servicios de bar y cafetería

**Presentes en el Proyecto
de Real Decreto:**

HOT_C_004_4B

Servicios en restaurante

HOT_C_005_4B

Servicio de vinos

HOT_C_006_4B

Servicios en bar y cafetería

**CICLOS
FORMATIVOS**

**Grado Medio en Servicios
de Restauración**

OFERTA FORMATIVA



Sector: Hoteles Área: Sala Ocupación:Barman/Barmaid

ESPECIALIDADES FORMATIVAS

Catálogo de Especialidades Formativas del SEPE

HOTR023PO

Coctelería

HOTR035PO

Enología, Licores y Aguardientes

HOTR17

Servicio de Bebidas
en Barra y Sala

HOTR0023

Servicio en Restaurantes y bares

HOTR0018

Servicios Básicos de Barra
de Restauración

HOTR0046

Manipulador de alimentos y
seguridad alimentaria

HOTR01

Atención al Cliente en Hostelería

HOTR050PO

Logística en Bar:
Aprovisionamiento y almacenaje
de Alimentos y Bebidas

HOTR34

Preservicio en Restauración

HOTR48

Terminología Específica
de Restaurante en Inglés

HOTR52

Asistencia Polivalente
en Barra y Sala

HOTR0056

Inglés Restauración

Ocupaciones emergentes área de sala: HOSTESS





COMPETENCIA GENERAL

Recibir, orientar y acomodar a los y las huéspedes en los espacios de alimentos y bebidas, asegurando una bienvenida, una atención personalizada y una excelente primera impresión. Además, coordinar las reservas, gestionar tiempos de espera y colaborar con el equipo para mantener un ambiente agradable y organizado.

TAREAS DE LA OCUPACIÓN EMERGENTE



Recepción y bienvenida/ despedida de clientes:

01

Recibir y dar la bienvenida a la clientela, asegurando que se sientan atendidos desde el primer momento y despedirles de manera cordial, agradeciendo su visita y fomentando su regreso.

02

Acompañar a los clientes a su mesa asignada, respetando las reservas y preferencias indicadas y presentar al camarero/a encargado/a del servicio para garantizar una atención personalizada.

Gestión de reservas y listas de espera:

03

Gestionar las reservas en el sistema correspondiente, verificando la disponibilidad y organizando las mesas de forma eficiente, así como controlar las listas de espera, asegurando que los clientes se sientan atendidos mientras esperan buscando reducir los tiempos al mínimo.

04

Coordinarse con el departamento de *Guest Experience* y el equipo de sala para garantizar la correcta gestión de las reservas y asignaciones.

TAREAS DE LA OCUPACIÓN EMERGENTE



Atención al cliente y servicio personalizado:

05

Explicar el funcionamiento de la carta y responder preguntas sobre el menú, ofreciendo recomendaciones personalizadas, como el menú del día.

06

Comunicar cualquier incidencia, queja o solicitud especial de la clientela al equipo correspondiente.

Atención telefónica y procesamiento de pagos:

07

Atender llamadas telefónicas para gestionar consultas, reservas y solicitudes especiales de la clientela.

08

Cobrar y procesar los pagos de la clientela.

SOFT SKILLS GENERALES



ORIENTACIÓN
AL CLIENTE

COMUNICACIÓN
EFECTIVA

EMPATÍA

ATENCIÓN
AL DETALLE

RESOLUCIÓN
DE PROBLEMAS

TRABAJO
EN EQUIPO

ORGANIZACIÓN/
PLANIFICACIÓN

CONOCIMIENTOS REQUERIDOS



Hospitality



Alimentos y bebidas



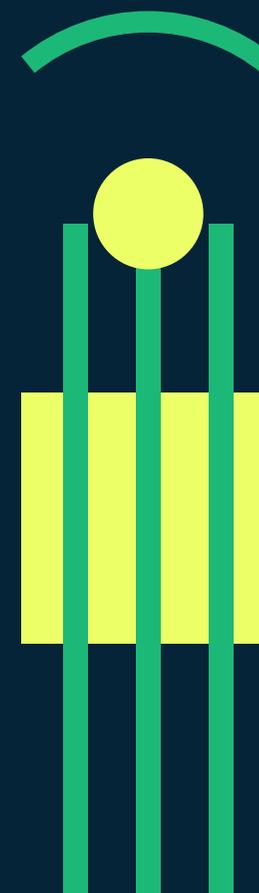
Atención al cliente



Protocolos de etiqueta y servicio



Sistemas de reservas



1.5 Área Mantenimiento





COMPETENCIA GENERAL

Servicios de conservación y mantenimiento de maquinaria e instalaciones, trabajos adicionales de la actividad principal, reparaciones de útiles y elementos de trabajo, conservación de zonas e inmuebles.

Sector: Hoteles Área: Mantenimiento

OCUPACIONES		CÓDIGO SISPE	CÓDIGO CNO-11
Encargado/a de mantenimiento	>Ver ocupación	-----	-----
2º Jefe/a de Mantenimiento	>Ver ocupación	-----	5831
Especialista/Oficial-técnico/a de mantenimiento	>Ver ocupación	31231024	-----
Auxiliar de Mantenimiento	>Ver ocupación	-----	7191

SOFT SKILLS GENERALES



Sector: Hoteles Área: Mantenimiento



OTRAS

Planificación, empatía, asertividad, polivalencia y análisis y resolución de problemas.

NECESIDADES FORMATIVAS



ELECTRICIDAD Y FONTANERÍA



COMPETENCIAS IDIOMÁTICAS



MANTENIMIENTO DE
PISCINAS Y OTRAS
INSTALACIONES ACUÁTICAS



LEGIONELLA



NORMATIVA RELATIVA A
MANTENIMIENTO GENERAL



OFIMÁTICA Y HERRAMIENTAS
INFORMÁTICAS



PREVENCIÓN DE RIESGOS
Y SEGURIDAD



NORMATIVA Y MANTENIMIENTO
DE INSTALACIONES TÉRMICAS



GESTIÓN DE RESIDUOS Y
SOSTENIBILIDAD MEDIOAMBIENTAL



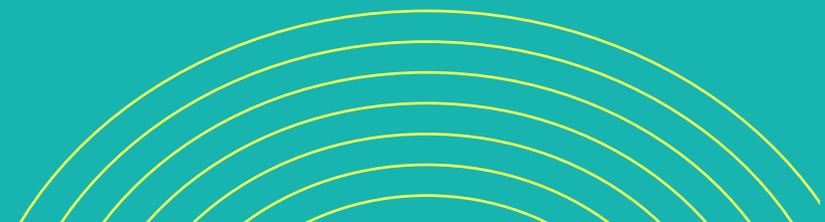
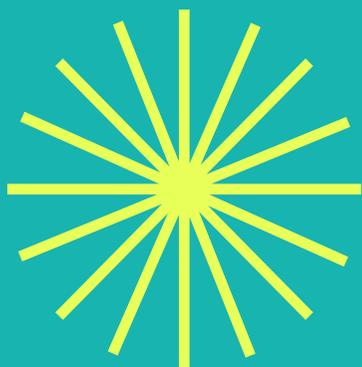
ATENCIÓN AL CLIENTE
Y COMUNICACIÓN



Servicios externalizados:

Se ha destacado que los servicios de “Electricidad” y “Mantenimiento de Piscinas” aparecen como externalizados o parcialmente externalizados en la mitad de los departamentos de Mantenimiento estudiados.

Sin embargo, los servicios de Fontanería, Albañilería y Pintura (también objeto de estudio) presentan una externalización destacable, ya que en la mayor parte de los establecimientos prospectados, se recurre a servicios especializados para solucionar incidencias grandes o específicas.



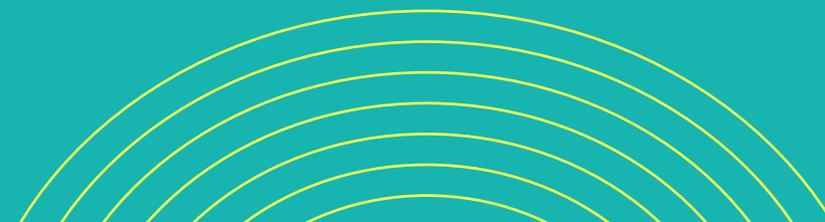
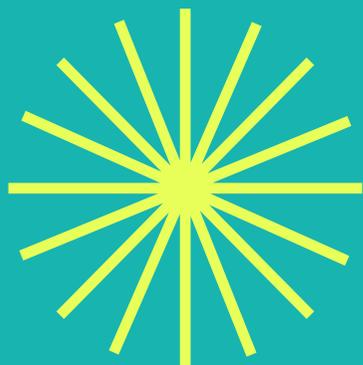


Ocupaciones de difícil cobertura:

Para el área de Mantenimiento, la ocupación con mayor dificultad de cobertura es la de “Técnico/a”. Esta dificultad se identifica en **33,33%** de los departamentos prospectados. Esta ocupación es seguida en dificultad por la figura de “Electricista”, identificado en el **16,67%** de los departamentos de Mantenimiento prospectados.

Otras ocupaciones con dificultad de ocupación significativa son: Encargado/a de mantenimiento, 2º Jefe/a, Auxiliar y Técnico/a Frigorista.

Cabe destacar, que dentro de las demandas de profesionales técnicos de mantenimiento se pide una polivalencia que permita atender las incidencias de las diferentes áreas de los establecimientos hoteleros.



1.5.1 Encargado/a de mantenimiento





COMPETENCIA GENERAL

Realizar de manera cualificada el control y seguimiento de las tareas auxiliares de las instalaciones y edificios.

ALEH

Área funcional 5ª Servicios de Mantenimiento y Servicios Auxiliares.

OCUPACIONES	CÓDIGO SISPE	CÓDIGO CNO-11
Encargado/a de mantenimiento >Ver ocupación	-----	-----

TAREAS RELEVANTES DEL PUESTO



01

Organizar y supervisar las intervenciones del plan de mantenimiento predictivo, preventivo y correctivo, diagnosticando y detectando fallos en los sistemas de ventilación-extracción y calefacción, resolviendo las contingencias que se produzcan apoyándose en la documentación técnica.

02

Organizar y elaborar el plan de mantenimiento y los procesos de intervención, de la maquinaria, equipos e instalaciones térmicas y frigoríficas, teniendo en cuenta la documentación técnica para la sostenibilidad del sistema y su eficiencia energética.

03

Mantener actualizada y organizada la documentación técnica para la gestión del mantenimiento preventivo, predictivo y correctivo de instalaciones térmicas y frigoríficas, cumpliendo las exigencias mínimas y las indicaciones del fabricante.

04

Colaborar con todos los departamentos de la empresa, como limpieza, recepción, mayordomos y dirección para garantizar un conocimiento profundo del funcionamiento de cada departamento y del equipo de sus secciones.

TAREAS RELEVANTES DEL PUESTO



05

Elaborar el dossier de repuestos, determinando el stock, para garantizar el mantenimiento preventivo predictivo y correctivo de instalaciones térmicas y/o frigoríficas, a partir de la información técnica del fabricante y del historial de mantenimiento de máquinas y equipos.

06

Adoptar y hacer cumplir las medidas de prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas en las operaciones de mantenimiento y reparación de instalaciones térmicas, garantizando la integridad de las personas, los medios y su entorno.

07

Realizar el estudio de presupuestos de instalaciones, maquinaria, así como de mantenimiento preventivo.

08

Dirigir, coordinar y organizar al equipo técnico y personal a cargo, gestionando turnos, horarios, altas y bajas, aplicando el programa de mantenimiento.

09

Participar en el diseño, ejecución y evaluación de los protocolos y medidas de prevención, seguridad y emergencias, así como la formación de su personal en la materia.



OTRAS TAREAS DETECTADAS

01

Elaborar y actualizar manuales de protocolos y mantenimiento del edificio, de manera preventiva y correctiva, así como tareas de reparación, sustitución, montaje y desmontaje de equipos, instalaciones y maquinaria, asegurando su correcto ensamblaje, fijación y etiquetado.

02

Proponer y gestionar programas de desinfección, desinsectación y manejo de residuos, asegurando su clasificación y tratamiento adecuado.

03

Gestionar quejas y sugerencias.

JARDINERÍA

04

Supervisar la conservación y mantenimiento de jardines e instalaciones deportivas.

TRATAMIENTO DE AGUAS

05

Elaborar y documentar memorias técnicas para registrar instalaciones térmicas y tratamiento de aguas, asegurando pruebas y resultados.

06

Comprobar el funcionamiento de sistemas de agua y gas, así como el tratamiento, limpieza de vasos, y recogida de muestras sanitarias para análisis.

ALBAÑILERÍA Y PINTURA

07

Aplicar imprimación, manos de fondo y pintura, y preparar la pared para la protección y cuidado de la superficie.



SOFT SKILLS



Sector: Hoteles Área: Mantenimiento Ocupación: Encargado/a de mantenimiento



OTRAS

Asertividad, empatía, organización, relación con otros departamentos y resistencia a la presión.



Debido a que la ocupación presenta tareas muy diversas, es complejo acotar el perfil profesional a una formación concreta. Se lista a continuación las familias profesionales que contienen certificaciones afines al desarrollo de esta ocupación **para facilitar la búsqueda de Certificados de Profesionalidad, Ciclos formativos y Especialidades formativas:**

- Edificación y Obra Civil
-
- Electricidad y electrónica
-
- Energía y agua
-
- Fabricación Mecánica
-
- Instalación y Mantenimiento

FORMACIONES UNIVERSITARIAS

Para puestos de mayor responsabilidad, también se contempla la formación universitaria en ingeniería

1.5.2 2º Jefe/a de mantenimiento





COMPETENCIA GENERAL

Realizar de manera cualificada el control y seguimiento de las tareas auxiliares de las instalaciones y edificios.

ALEH

Área funcional 5ª Servicios de Mantenimiento y Servicios Auxiliares

OCUPACIONES		CÓDIGO SISPE	CÓDIGO CNO-11
2° Jefe/a de mantenimiento	>Ver ocupación	-----	5831

TAREAS RELEVANTES DEL PUESTO



01

Comprobar la idoneidad de espacios, soportes y materiales para el montaje, mantenimiento y pruebas de funcionamiento de instalaciones, asegurando que cumplen con las condiciones y exigencias del proyecto o normativa aplicable.

02

Llevar a cabo operaciones de fin de jornada, como limpieza, recogida de herramientas, diagnóstico de fallos, y verificación de equipos térmicos, asegurando el cumplimiento de normativas de seguridad y medioambiente.

03

Verificar la efectividad de acciones de prevención y formación en riesgos laborales, evaluando condiciones de orden y limpieza, así como colaborar en su control y mejora.

04

Gestionar documentación y comunicación con los servicios de prevención para promover la seguridad y salud en el trabajo.

05

Ayudar al jefe de departamento a confeccionar los turnos y horarios del personal a su cargo, partes de asistencias, bajas, alta.

OTRAS TAREAS DETECTADAS



01

Supervisar y diagnosticar averías en sistemas de climatización, ventilación y calefacción utilizando protocolos técnicos y ajustando parámetros para garantizar su funcionalidad y eficiencia.

02

Asegurar la calidad operativa mediante comprobaciones de estructura, estanqueidad y ajustes en sistemas de regulación y control.

03

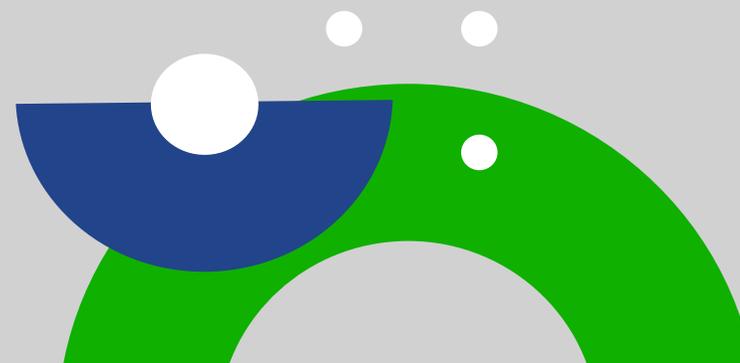
Planificar objetivos, gestionar recursos y supervisar las tareas del personal para garantizar la calidad del servicio y la eficiencia en las operaciones.

04

Elaborar presupuestos, prever materiales.

05

Evaluar riesgos en el manejo de equipos, productos químicos y biocidas, supervisando el estado de los mismos y ejecutando labores de preparación, ensamblaje, etiquetado y aplicación de productos de protección.



SOFT SKILLS



Sector: Hoteles Área: Mantenimiento Ocupación: 2º Jefe/a de mantenimiento

DIRECCIÓN DE EQUIPOS



GESTIÓN DE PERSONAS



PLANIFICACIÓN



ORGANIZACIÓN



PROACTIVIDAD



RESISTENCIA AL ESTRÉS



OTRAS

Polivalencia, interpretación de cálculos matemáticos, compromiso y trabajo en equipo.

OFERTA FORMATIVA



Sector: Hoteles Área: Mantenimiento Ocupación: 2º Jefe/a de mantenimiento

Debido a que la ocupación presenta tareas muy diversas, es complejo acotar el perfil profesional a una formación concreta. Se lista a continuación las familias profesionales que contienen certificaciones afines al desarrollo de esta ocupación **para facilitar la búsqueda de Certificados de Profesionalidad, Ciclos formativos y Especialidades formativas:**

- Edificación y Obra Civil
-
- Electricidad y electrónica
-
- Energía y agua
-
- Fabricación Mecánica
-
- Instalación y Mantenimiento

FORMACIONES UNIVERSITARIAS

Para puestos de mayor responsabilidad, también se contempla la formación universitaria en ingeniería

1.5.3 Especialista/Oficial-técnico de mantenimiento





COMPETENCIA GENERAL

Realizar de manera cualificada y responsable, con conocimientos y capacidad suficiente los trabajos específicos de profesiones de mantenimiento.

ALEH

Área funcional 5ª Servicios de Mantenimiento y Servicios Auxiliares

OCUPACIONES	CÓDIGO SISPE	CÓDIGO CNO-11
Especialista/Oficial-técnico/a de mantenimiento <small>>Ver ocupación</small>	31231024	-----

TAREAS RELEVANTES DEL PUESTO



01

Preparar materiales, herramientas y equipos según la tipología de instalación.

02

Limpiar y recoger la zona de trabajo y cumplir normativas de seguridad y medioambiente.

03

Supervisar el cumplimiento de normas de seguridad y salud, colaborando con los servicios de prevención mediante la gestión de documentación, propuestas de mejora y comunicación accidentes e incidentes así como, planes de formación.

FONTANERÍA

04

Realizar operaciones de mecanizado, montaje y mantenimiento en fontanería cumpliendo especificaciones técnicas.

05

Adecuar los sistemas de suministro y evacuación de agua según la documentación técnica, comprobando soportes y materiales para verificar su idoneidad que permita instalar o reparar tuberías, equipos de depuración, aparatos sanitarios y griferías garantizando su funcionalidad, resistencia y estanqueidad para asegurar el cumplimiento de las exigencias técnicas y de calidad.

TAREAS RELEVANTES DEL PUESTO



ALBAÑILERIA Y PINTURA

06

Manipular mezclas y diluyentes siguiendo normas de seguridad y conservación, y aplicar imprimaciones, manos de fondo y pinturas para proteger superficies y garantizar acabados de calidad y durabilidad.

TRATAMIENTO DE AGUAS

07

Realizar tratamientos de desinfección para el mantenimiento de piscinas e instalaciones acuáticas, aplicando productos biocidas siguiendo protocolos de autocontrol.

INSTALACIONES TÉRMICAS

08

Verificar soportes y unidades previas para asegurar su idoneidad, realizando tareas de mantenimiento y reparación para garantizar el funcionamiento y rendimiento energético óptimo siguiendo las normas técnicas y el plan establecido.

ELECTRICIDAD Y ELECTRÓNICA

09

Realizar tareas de ensamblaje, sujeción, etiquetado y sustitución de componentes eléctricos y electrónicos, garantizando calidad y seguridad según las indicaciones.

10

Efectuar apertura, desmontaje, sustitución de elementos dañados y tareas auxiliares en procesos de mantenimiento, siguiendo instrucciones para mantener estándares de calidad y seguridad.

11

Instalar conectores, realizar conexiones y la interconexión de elementos del sistema eléctrico, asegurando la correcta fijación, etiquetado y organización de los componentes para su óptimo funcionamiento.



OTRAS TAREAS DETECTADAS

01

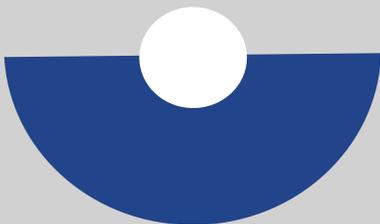
Fabricar, reparar y ensamblar muebles y estructuras de madera, así como realizar trabajos de enmarcado y reparación de paneles en paredes, techos y suelos.

02

Crear y reparar elementos decorativos para áreas comunes.

03

Mejorar estructuras de madera en áreas exteriores, garantizando la calidad y seguridad en todas las labores realizadas.



TAREAS MENOS FRECUENTES

01

Realizar un estudio de presupuesto de instalaciones, maquinaria, etc., así como del presupuesto de mantenimiento preventivo.

02

Proponer los programas de desinfección y desinsectación de acuerdo con las normas oficiales de Sanidad.

03

Ayudar al jefe de departamento a confeccionar los turnos y horarios del personal a su cargo, partes de asistencias, bajas, altas.



SOFT SKILLS



Sector: Hoteles Área: Mantenimiento Ocupación: Especialista/oficial - técnico/a de mantenimiento



OTRAS	Polivalencia, relación con otros profesionales y departamentos, asertividad, planificación
--------------	--



Debido a que la ocupación presenta tareas muy diversas, es complejo acotar el perfil profesional a una formación concreta. Se lista a continuación las familias profesionales que contienen certificaciones afines al desarrollo de esta ocupación **para facilitar la búsqueda de Certificados de Profesionalidad, Ciclos formativos y Especialidades formativas:**

- Edificación y Obra Civil
-
- Electricidad y electrónica
-
- Energía y agua
-
- Fabricación Mecánica
-
- Instalación y Mantenimiento

1.5.4 Auxiliar de mantenimiento





COMPETENCIA GENERAL

Auxiliar de manera no cualificada en las labores sencillas de mantenimiento de las instalaciones y zonas de recreo del establecimiento.

ALEH

Área funcional 5ª Servicios de Mantenimiento y Servicios Auxiliares

OCUPACIONES		CÓDIGO SISPE	CÓDIGO CNO-11
Auxiliar de mantenimiento	>Ver ocupación	-----	7191

TAREAS RELEVANTES DEL PUESTO



01

Realizar mantenimiento preventivo y correctivo, asegurando el correcto funcionamiento, limpieza, adecuación y puesta a punto de equipos, maquinarias, instalaciones y espacios.

02

Gestionar el stock preparando los materiales y soportes necesarios para ejecutar el trabajo.

03

Realizar operaciones auxiliares, coordinándose con otros departamentos y colaborando con el técnico especialista en el mantenimiento preventivo y correctivo de habitaciones y zonas comunes.

04

Transportar materiales, equipos, productos químicos y biocidas, así como señalar las intervenciones realizadas.

05

Participar en la elaboración de memorias técnicas, boletines y registros.

06

Evaluar y controlar riesgos en coordinación con los servicios de prevención.



TAREAS RELEVANTES DEL PUESTO

JARDINERÍA

07

Realizar tareas de mantenimiento y conservación de jardinería.

ELECTRICIDAD Y ELECTRÓNICA

08

Realizar tareas de electricidad y electrónica, incluyendo la instalación, interconexión, fijación y etiquetado de conectores en conductores.

TRATAMIENTO DE AGUAS

09

Recoger y analizar muestras sanitarias, controlar el agua de los vasos y realizar su tratamiento, asegurando un seguimiento continuo de su calidad.

CLIMATIZACIÓN

10

Realizar tareas propias de mantenimiento de las instalaciones, maquinarias y equipos de climatización, ventilación y extracción.

ALBAÑILERÍA Y PINTURA

11

Realizar tareas propias de pintura, protección y cuidado de superficies.

BANQUETES Y EVENTOS

12

Colaborar en la realización de banquetes y eventos.

SOFT SKILLS



Sector: Hoteles Área: Mantenimiento Ocupación: Auxiliar de mantenimiento



OTRAS

Relación con otros departamentos, trabajo en equipo, escucha activa, resistencia a la presión, análisis y resolución de problemas.



Debido a que la ocupación presenta tareas muy diversas, es complejo acotar el perfil profesional a una formación concreta. Se lista a continuación las familias profesionales que contienen certificaciones afines al desarrollo de esta ocupación **para facilitar la búsqueda de Certificados de Profesionalidad, Ciclos formativos y Especialidades formativas:**

- Edificación y Obra Civil
-
- Electricidad y electrónica
-
- Energía y agua
-
- Fabricación Mecánica
-
- Instalación y Mantenimiento

2. RESTAURACIÓN



2.1 Área Sala/Restauración



COMPETENCIA GENERAL

Servicios de atención al cliente para el consumo de comida y bebida, almacenamiento y administración de equipamiento y mercancías, preparación de servicios y zonas de trabajo; y reparto de comidas y bebidas.

Sector: Restauración Área: Sala

OCUPACIONES		CÓDIGO SISPE	CÓDIGO CNO-11
Jefe/a de Sala	>Ver ocupación	51201061	512
2º Jefe/a de Sala	>Ver ocupación	-----	512
Jefe/a de Sector / Camarero/a	>Ver ocupación	51201038	5120
Ayudante de Camarero/a	>Ver ocupación	-----	-----
Barman-Barmaid	>Ver ocupación	51201016	-----

OTRAS OCUPACIONES DETECTADAS



Sector: Restauración Área: Sala



Sumiller



Ocupación detectada
en el área de Sala no
contemplada en el estudio

SOFT SKILLS GENERALES



Sector: Restauración Área: Sala



OTRAS

Escucha activa, organización, resistencia a la presión, planificación y proactividad.

NECESIDADES FORMATIVAS



Sector: Restauración Área: Sala



ALÉRGENOS, CALIDAD Y
SEGURIDAD ALIMENTARIA



GESTIÓN EMOCIONAL, HABILIDADES
SOCIALES Y ESCUCHA ACTIVA



COMPETENCIAS
LINGÜÍSTICAS (INGLÉS,
ALEMÁN, FRANCÉS)



SUMILLERÍA



ATENCIÓN AL CLIENTE



CONOCIMIENTO DEL
PRODUCTO LOCAL



TÉCNICAS Y PROTOCOLO EN EL
MONTAJE Y SERVICIO DE SALA



COSTOS, PRESUPUESTOS Y FACTURACIÓN



COCTELERÍA



GESTIÓN OPERATIVA DE
RESTAURANTES



ELABORACIONES CULINARIAS A
VISTA DEL CLIENTE

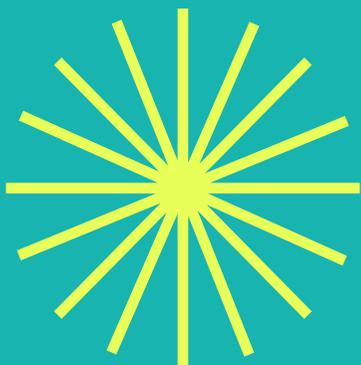


Ocupaciones de difícil cobertura:

Para el área de Sala, la ocupación con mayor dificultad de cobertura es la de **"Camarero/a"**.

Esta dificultad se identifica en el **90,48%** de los departamentos de Sala prospectados. Esta ocupación es seguida en dificultad por la figura de Jefe/a de Sala, identificado en el **55,56%** de los departamentos de Sala prospectados.

Otras ocupaciones de difícil cobertura significativas son: Barman/Barmaid, Ayudante de Camarero/a, 2º Jefe/a de Sala, y Sumiller.



2.1.1 Jefe/a de Sala





COMPETENCIA GENERAL

Realizar de manera cualificada funciones de dirección, planificación, organización y control del restaurante-bar-cafetería.

ALEH

Área funcional 3ª Restaurante, Sala, Bar y similares

OCUPACIONES	CÓDIGO SISPE	CÓDIGO CNO-11
-------------	-----------------	------------------

Jefe/a de Sala	51201061	512
----------------	----------	-----

TAREAS RELEVANTES DEL PUESTO



01

Diseñar, organizar y supervisar procesos de servicio, montaje, post montaje, salones y expositores de género así como, la realización de actos y eventos, cumpliendo objetivos económicos, prestando asistencia técnica y atendiendo a los protocolos de los servicios.

02

Diseñar, organizar y supervisar el proceso de comidas y bebidas, diseñando la carta de bebidas, prestando asistencia técnica, según la tipología del establecimiento y asegurando la calidad del mismo, todo ello colaborando en la implantación del protocolo de acogida al cliente.

03

Supervisar y efectuar el proceso de cierre diario, facturación, cobro, cuadre y liquidación de caja, verificando que concuerden con los tiques emitidos y cumplan las normas y planes establecidos para garantizar el control de los ingresos.

04

Administrar los recursos del departamento (maquinaria, mobiliario, stock...) optimizando su rentabilidad, controlar existencia de las bebidas de consumo atendiendo a la demanda y objetivos económicos así como, ejecutar operaciones de postservicio adecuando instalaciones, equipos y géneros para el siguiente servicio.

TAREAS RELEVANTES DEL PUESTO



Sector: Restauración Área: Sala Ocupación: Jefe/a de Sala

05

Ejecutar operaciones de mise en place y acoger y atender a la clientela informándoles de la oferta de alimentos y bebidas, prestando el servicio en barra o en mesa y aplicando técnicas de servicio, todo ello satisfaciendo las necesidades de la clientela y los objetivos económicos previstos.

06

Ofertar, asesorar y servir distintos tipos de vinos atendiendo a la oferta gastronómica, los gustos y preferencias de la clientela aplicando una fluida comunicación, siguiendo el protocolo de la prestación del servicio y teniendo en cuenta los objetivos económicos del establecimiento.

07

Dirigir el departamento, motivando e involucrando al personal para fomentar el desempeño profesional y asegurar una alta capacidad de respuesta a las necesidades de la empresa.

08

Velar por la higiene alimentaria y la seguridad de los productos manipulados, controlando las instalaciones, equipos, áreas de trabajo y medidas de autocontrol, minimizando los riesgos alimentarios, supervisando la trazabilidad y manteniendo estándares de limpieza adecuados.



TAREAS RELEVANTES DEL PUESTO

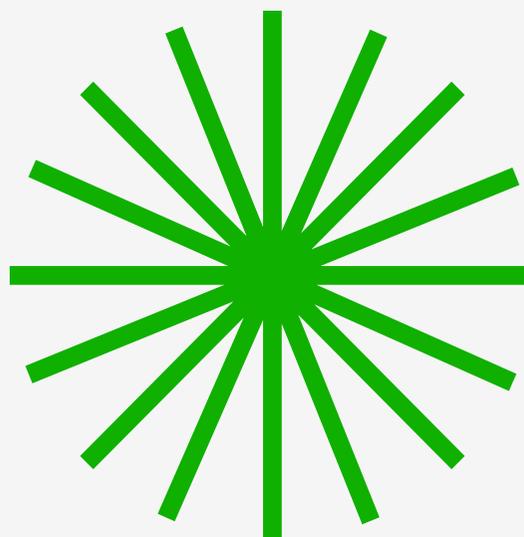


09

Colaborar en la gestión medioambiental aplicando buenas prácticas relacionadas con el uso de productos, control de consumos de agua, energía y residuos.

10

Interpretar, transmitir y expresar información oral y escrita en lengua inglesa a nivel básico, adaptándose al contexto profesional para garantizar la prestación del servicio y la comprensión de datos técnicos específicos.



SOFT SKILLS



Sector: Restauración Área: Sala Ocupación: Jefe/a de Sala



OTRAS

Adaptación al cambio, asertividad, creatividad, escucha activa, orientación al cliente, relación con otros profesionales/departamentos, resistencia a la presión, proactividad.

OFERTA FORMATIVA



Sector: Restauración Área: Sala Ocupación: Jefe/a de Sala

**CERTIFICADO
PROFESIONAL/
GRADO C**

En vigor:

HOTR0608

Servicios de restaurante

**Presentes en el Proyecto de Real
Decreto:**

HOT_C_004_4B

Servicios en restaurante

HOT_C_005_4B

Servicio de vinos

HOT_C_006_4B

Servicios en bar y cafetería

**CICLOS
FORMATIVOS**

**Grado Superior en
Dirección de Servicios
de Restauración**

**Grado Medio en Servicios
de Restauración**



ESPECIALIDADES FORMATIVAS

Catálogo de especialidades Formativas del SEPE

HOTR0021

Habilidades y competencias en la gestión del servicio de sala en restauración

HOTR0022

Gestión de la restauración

HOTR0023

Servicio en Restaurantes y bares

HOTR0018

Servicios Básicos de Barra de Restauración

HOTR0046

Manipulador de alimentos y seguridad alimentaria

HOTR005PO

Servicios Básicos de Sala en Restauración

HOTR0056

Inglés Restauración

HOTR0067

Gestión del Bar-Cafetería

HOTR0089

Operaciones básicas de restaurante y bar

HOTR01

Atención al Cliente en Hostelería

OFERTA FORMATIVA



Sector: Restauración Área: Sala Ocupación: Jefe/a de Sala

ESPECIALIDADES FORMATIVAS

HOTR042PO

Gestión en Restauración: Diseño en
Proceso de Servicio

HOTR050PO

Logística en Bar: Aprovisionamiento
y almacenaje de Alimentos y
Bebidas

HOTR34

Preservicio en Restauración

HOTR48

Terminología Específica de
Restaurante en Inglés

HOTR52

Asistencia Polivalente en Barra y
Sala

HOTR56

Procedimientos Básicos en Servicio
de Sala

2.1.2 2º Jefe/a de Sala





COMPETENCIA GENERAL

Realizar de manera cualificada funciones de dirección, planificación, organización y control del restaurante-bar-cafetería. Colaborar y sustituir al jefe/a de restaurante en las tareas propias del mismo.

ALEH

Área funcional 3ª Restaurante, Sala, Bar y similares.

OCUPACIONES		CÓDIGO SISPE	CÓDIGO CNO-11
2º Jefe/a de Sala	>Ver ocupación	-----	512

TAREAS RELEVANTES DEL PUESTO



01

Organizar, dirigir y coordinar el trabajo del personal, supervisando el proceso de servicio de alimentos y bebidas, así como el montaje de salones o espacios destinados a clientes y eventos, asegurando la calidad y fluidez del servicio.

02

Ejecutar las operaciones de postservicio y realizar el aprovisionamiento interno de géneros, utensilios y bebidas, asegurando el mantenimiento y la adecuación de instalaciones, equipos y productos para el siguiente servicio.

03

Ejecutar las operaciones de mise en place, acondicionando y verificando la zona, los equipos, y aprovisionando mercancías, complementos y materiales para el montaje de mesas y decoración.

04

Acoger, atender y asesorar a los clientes, con una buena comunicación, sobre la oferta de alimentos y bebidas, prestando el servicio en barra o mesa, preparando y presentando las bebidas (no vinos) y aplicando las técnicas oportunas de servicio para satisfacer sus expectativas y los objetivos económicos del establecimiento.

TAREAS RELEVANTES DEL PUESTO



05

Servir diferentes tipos de vinos

atendiendo al protocolo y técnicas de servicio según su tipo.

06

Velar por la higiene alimentaria y la seguridad

de los productos manipulados, controlando las instalaciones, equipos, áreas de trabajo y medidas de autocontrol, minimizando los riesgos alimentarios, supervisando la trazabilidad y manteniendo estándares de limpieza adecuados.

07

Colaborar en la gestión

medioambiental aplicando buenas prácticas relacionadas con el uso de productos, control de consumos de agua y energía y depuración de vertidos de los residuos.

08

Interpretar, transmitir y expresar

información oral y escrita en lengua inglesa a nivel básico, adaptándose al contexto profesional para garantizar la prestación del servicio y la comprensión de datos técnicos específicos.

09

Aplicar normas de higiene personal,

el mantenimiento de la salubridad de las áreas de trabajo e instalaciones destinadas a servicios de alimentos, así como el estado operativo de equipos, maquinaria y utillaje todo ello para garantizar la seguridad alimentaria de la actividad.



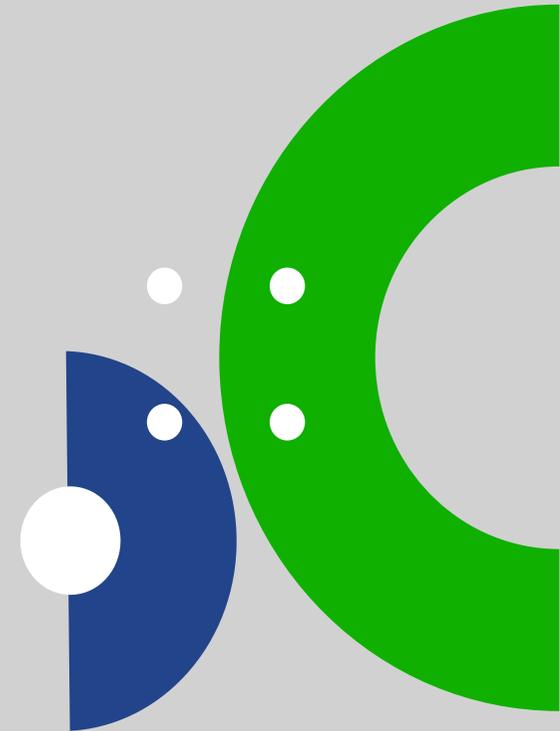
TAREAS MENOS FRECUENTES

01

Planificar objetivos, recursos y ofertas gastronómicas del área de restauración, incluyendo las necesidades económicas, de personal y la carta de bebidas, asegurando su viabilidad e integración en la planificación estratégica del establecimiento.

02

Confeccionar elaboraciones culinarias sencillas para consumo o distribución, aplicando técnicas básicas de cocinado, utilizando fichas técnicas y asegurando la correcta preparación de maquinaria según la definición del producto.



SOFT SKILLS



Sector: Hoteles Área: Sala Ocupación: 2° Jefe/a de sala



OTRAS

Adaptación al cambio, asertividad, creatividad, escucha activa, gestión de equipos, orientación al cliente, resistencia a la presión, proactividad.

OFERTA FORMATIVA



Sector: Hoteles Área: Sala Ocupación: 2º Jefe/a de sala

**CERTIFICADO
PROFESIONAL/
GRADO C**

En vigor:

HOTR0608

Servicios de restaurante

Presentes en el Proyecto de Real Decreto:

HOT_C_004_4B

Servicios en restaurante

HOT_C_005_4B

Servicio de vinos

HOT_C_006_4B

Servicios en bar y cafetería

**CICLOS
FORMATIVOS**

**Grado Medio en Servicios
de Restauración**

**Grado Superior en Dirección
de Servicios de Restauración**



ESPECIALIDADES FORMATIVAS

Catálogo de Especialidades Formativas del SEPE

HOTR0021

Habilidades y competencias en la gestión del servicio de sala en restauración

HOTR0022

Gestión de la restauración

HOTR0023

Servicio en Restaurantes y bares

HOTR0018

Servicios Básicos de Barra de Restauración

HOTR0046

Manipulador de alimentos y seguridad alimentaria

HOTR005PO

Servicios Básicos de Sala en Restauración

HOTR0056

Inglés Restauración

HOTR0067

Gestión del Bar-Cafetería

HOTR0089

Operaciones básicas de restaurante y bar

HOTR01

Atención al Cliente en Hostelería

HOTR042PO

Gestión en Restauración:
Diseño en Proceso de Servicio



ESPECIALIDADES FORMATIVAS

HOTR050PO

Logística en Bar: Aprovechamiento y almacenaje de Alimentos y Bebidas

HOTR34

Preservicio en Restauración

HOTR48

Terminología Específica de Restaurante en Inglés

HOTR52

Asistencia Polivalente en Barra y Sala

HOTR56

Procedimientos Básicos en Servicio de Sala

2.1.3 Jefe/a de Sector/ Camarero/a





COMPETENCIA GENERAL

Ejecutar de manera cualificada, autónoma y responsable, el servicio y venta de alimentos y bebidas así como realizar las funciones de control y supervisión de su sector de responsabilidad y de las tareas a realizar a la vista del cliente.

ALEH

Área funcional 3ª Restaurante, Sala, Bar y similares

OCUPACIONES		CÓDIGO SISPE	CÓDIGO CNO-11
Jefe/a de Sector/ Camarero/a	>Ver ocupación	51201038	5120

TAREAS RELEVANTES DEL PUESTO



01

Ejecutar operaciones de acondicionamiento y verificación de la zona y equipos, aprovisionamiento de mercancías, complementos y materiales para el montaje de mesas, decoración y ambientación entre otros.

02

Prestar el servicio de alimentos y bebidas en barra o en mesa, preparando y presentando bebidas (no vinos) conforme al protocolo, aplicando las técnicas de servicio y elaboración establecidas para satisfacer sus expectativas.

03

Realizar el aprovisionamiento interno de géneros, utensilios y bebidas detectando necesidades, verificando géneros para el servicio y estableciendo la puesta a punto de equipos y útiles necesarios.

04

Colaborar en la organización y disposición de los recursos para el montaje de servicios gastronómicos y eventos especiales, así como en su decoración, incluyendo equipos, mobiliario, menaje y decoración, aplicando la normativa higiénico-sanitaria y verificando los procedimientos de control de servicios y la presentación atractiva de los productos.

TAREAS RELEVANTES DEL PUESTO



05

Aplicar las normas de higiene personal y garantizar la seguridad de los productos alimentarios, mantener las áreas de trabajo e instalaciones de hostelería en condiciones de salubridad, así como limpiar y mantener los equipos y maquinaria operativos para prolongar rendimiento.

06

Efectuar operaciones de recogida y vertido de residuos siguiendo la normativa ambiental, promoviendo el uso eficiente del agua y la energía en las actividades de hostelería, reduciendo su consumo y aplicando la sostenibilidad.

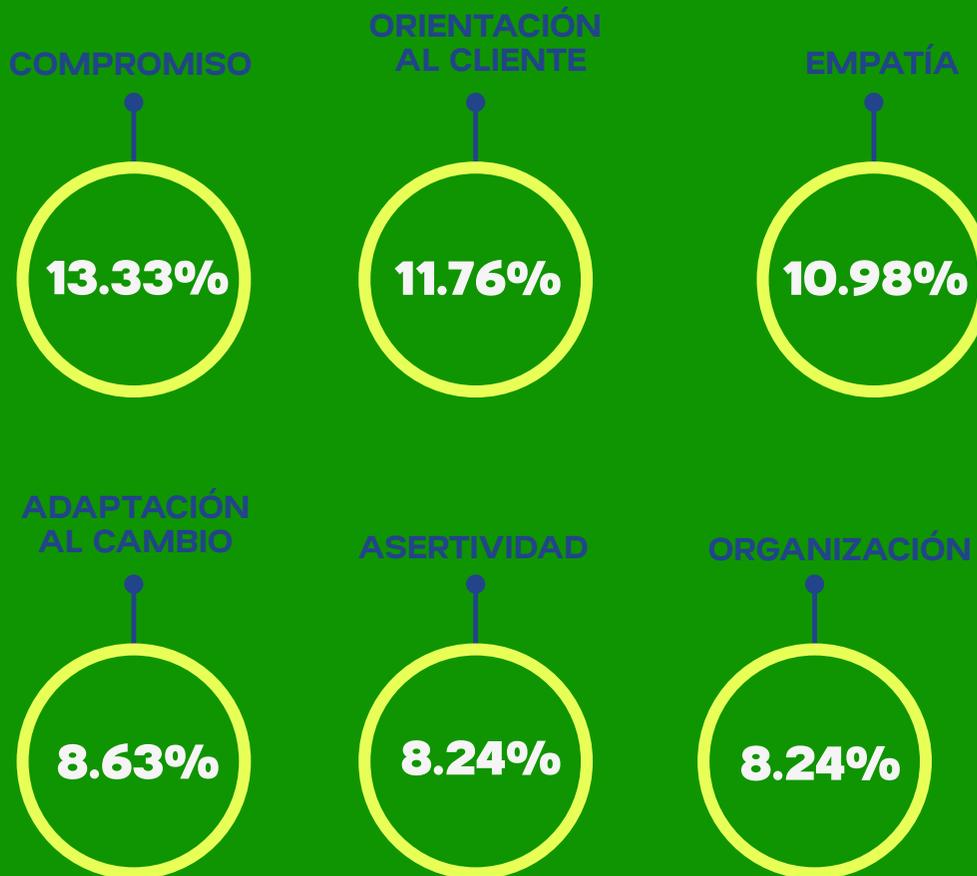
07

Interpretar, transmitir y expresar información oralmente en inglés de forma precisa, para realizar las actividades profesionales relacionadas con aspectos técnicos, garantizando que los datos se comuniquen correctamente en el ámbito profesional, tanto presencialmente como a distancia.

SOFT SKILLS



Sector: Restauración Área: Sala Ocupación: Jefe/a de sector/camarero/a



OTRAS

Creatividad, escucha activa, relación con otros profesionales/departamentos, resistencia a la presión, proactividad.

OFERTA FORMATIVA



Sector: Restauración Área: Sala Ocupación: Jefe/a de sector/camarero/a

**CERTIFICADO
PROFESIONAL/
GRADO C**

En vigor:

HOTR0608

Servicios de restaurante

HOTR0508

Servicios de bar y cafetería

Presentes en el Proyecto de Real Decreto:

HOT_C_004_4B

Servicios en restaurante

HOT_C_005_4B

Servicio de vinos

**CICLOS
FORMATIVOS**

**Grado Medio en Servicios
de Restauración**



ESPECIALIDADES FORMATIVAS

Catálogo de Especialidades Formativas del SEPE

HOTR0021

Habilidades y competencias en la gestión del servicio de sala en restauración

HOTR0022

Gestión de la restauración

HOTR0023

Servicio en Restaurantes y bare

HOTR0018

Servicios Básicos de Barra de Restauración

HOTR0046

Manipulador de alimentos y seguridad alimentaria

HOTR005PO

Servicios Básicos de Sala en Restauración

HOTR0056

Inglés Restauración

HOTR0067

Gestión del Bar-Cafetería

HOTR01

Atención al Cliente
en Hostelería

HOTR042PO

Gestión en Restauración:
Diseño en Proceso de Servicio



ESPECIALIDADES FORMATIVAS

HOTR050PO

Logística en Bar: Aprovisionamiento y almacenaje de Alimentos y Bebidas

HOTR34

Preservicio en Restauración

HOTR48

Terminología Específica de Restaurante en Inglés

HOTR52

Asistencia Polivalente en Barra y Sala

2.1.4 Ayudante de Camarero/a





COMPETENCIA GENERAL

Participar con alguna autonomía y responsabilidad en el servicio y venta de alimentos y bebidas y realizar labores auxiliares.

ALEH

Área funcional 3ª Restaurante, Sala, Bar y similares

OCUPACIONES		CÓDIGO SISPE	CÓDIGO CNO-11
Ayudante de Camarero/a	>Ver ocupación	----	----

TAREAS RELEVANTES DEL PUESTO



01

Realiza el postservicio

(almacenamiento y reposición, repaso de instalaciones, desconexión de equipos, desinfección de útiles, entre otros) de comidas y bebidas bajo supervisión.

02

Colaborar en la preparación de áreas de trabajo para el servicio relacionados con el montaje de mesas, decoración, ambientación, desinfección y puesta a punto de superficies, entre otras, bajo las órdenes de un supervisor.

03

Colaborar en el servicio de alimentos atendiendo a las órdenes recibidas aplicando cierta autonomía de trabajo.

04

Aplicar las normas de higiene personal y garantizar la seguridad de los productos alimentarios, mantener las áreas de trabajo e instalaciones de hostelería en condiciones de salubridad, así como limpiar y mantener los equipos y maquinaria operativos para prolongar rendimiento.

05

Efectuar operaciones de recogida y vertido de residuos siguiendo la normativa ambiental, promoviendo el uso eficiente del agua y la energía en las actividades de hostelería, reduciendo su consumo siempre que sea posible.



OTRAS TAREAS DETECTADAS

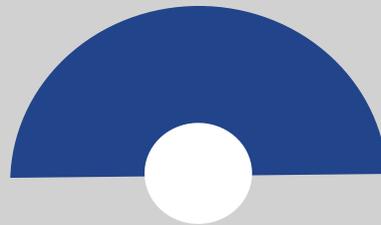
01

Ofertar vinos y otras bebidas en el servicio de sala.

TAREAS MENOS FRECUENTES

01

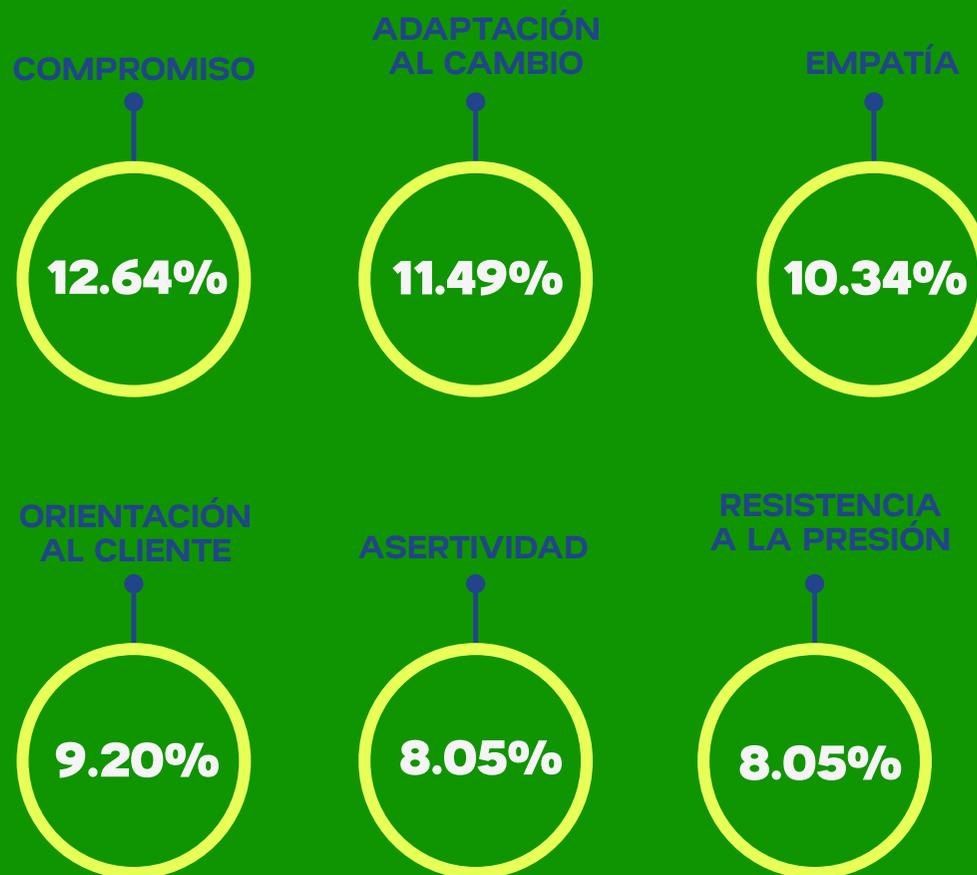
Elaborar comidas rápidas y sencillas como aperitivos, canapés o platos combinados supervisados, aplicando técnicas básicas de cocinado y manipulación de alimentos.



SOFT SKILLS



Sector: Restauración Área: Sala Ocupación: Ayudante de camarero/a



OTRAS

Escucha activa, organización, trabajo en equipo, gestión de personas, organización y proactividad.

OFERTA FORMATIVA



Sector: Restauración Área: Sala Ocupación: Ayudante de camarero/a

**CERTIFICADO
PROFESIONAL/
GRADO C**

En vigor:

HOTR0208

Operaciones básicas de restaurante y bar

Presentes en el Proyecto de Real Decreto:

HOT_C_004_4B

Servicios en restaurante

HOT_C_005_4B

Servicio de vinos

HOT_C_006_4B

Servicios en bar y cafetería

HOT_C_002_3B

Servicios auxiliares en Restaurante-Bar

**CICLOS
FORMATIVOS**

**Grado Medio en Servicios
de Restauración**



ESPECIALIDADES FORMATIVAS

Catálogo de Especialidades Formativas del SEPE

HOTR0021

Habilidades y competencias en la gestión del servicio de sala en restauración

HOTR0023

Servicio en Restaurantes y bares

HOTR0018

Servicios Básicos de Barra de Restauración

HOTR0046

Manipulador de alimentos y seguridad alimentaria

HOTR005PO

Servicios Básicos de Sala en Restauración

HOTR0056

Inglés Restauración

HOTR0089

Operaciones básicas de restaurante y bar

HOTR01

Atención al Cliente en Hostelería

HOTR050PO

Logística en Bar:
Aprovisionamiento y
almacenaje de Alimentos
y Bebidas



ESPECIALIDADES FORMATIVAS

HOTR34

Preservicio en Restauración

HOTR48

Terminología Específica de Restaurante
en Inglés

HOTR52

Asistencia Polivalente en Barra y Sala

HOTR56

Procedimientos básicos en servicios
de sala

2.1.5 Barman/Barmaid





COMPETENCIA GENERAL

Ejecutar de manera cualificada, autónoma y responsable, la venta, distribución y servicio de bebidas en el bar así como la preparación de cócteles.

ALEH

Área funcional 3ª Restaurante, Sala, Bar y similares

OCUPACIONES		CÓDIGO SISPE	CÓDIGO CNO-11
Barman/Barmaid	>Ver ocupación	51201016	----

TAREAS RELEVANTES DEL PUESTO



01

Acoger, atender y asesorar a la clientela de la oferta de alimentos y bebidas (no vinos) aplicando una buena comunicación, atendiendo a sus gustos y expectativas, siguiendo el protocolo del servicio y cumpliendo los objetivos económicos del establecimiento.

02

Preparar maquinaria, cristalería y utensilios oportunos y presentar bebidas (cócteles y bebidas combinadas) aplicando técnicas de elaboración, atendiendo al producto demandado por el cliente.

03

Tomar los pedidos, distribuir y servir las bebidas con sus acompañamientos, en barra o en mesa, aplicando las técnicas de servicio (comandas, protocolos, facturas, despedida...) para cada producto buscando la satisfacción del cliente.

04

Examinar las existencias de mercancías internas (géneros, utensilios y bebidas), verificando y controlando las necesidades del servicio.

TAREAS RELEVANTES DEL PUESTO



05

Ejecutar la factura y cobro al cliente, así como el cierre y liquidación de caja atendiendo a los procedimientos que permitan el control de ingresos (caja, pagos...).

06

Aplicar normas de higiene personal, el mantenimiento de la salubridad de las áreas de trabajo e instalaciones destinadas a servicios de alimentos, así como el estado operativo de equipos, maquinaria y utillaje todo ello para garantizar la seguridad alimentaria de la actividad.

07

Ejecutar operaciones sostenibles en la recogida, depuración y vertidos de alimentos y bebidas u otros materiales, cuidando la protección ambiental y el uso eficiente de del agua y energía.

08

Interpretar y expresar información de la actividad profesional escrita y oral en lengua inglesa, con un nivel de usuario básico adaptándose al canal de comunicación y al interlocutor.

SOFT SKILLS



OTRAS

Adaptación al cambio, control emocional, creatividad, compromiso.

OFERTA FORMATIVA



Sector: Restauración Área: Sala Ocupación: Barman/Barmaid

**CERTIFICADO
PROFESIONAL/
GRADO C**

En vigor:

HOTR0508

Servicio de bar y cafetería

Presentes en el Proyecto de Real Decreto:

HOT_C_004_4B

Servicios en restaurante

HOT_C_005_4B

Servicio de vinos

HOT_C_006_4B

Servicios en bar y cafetería

**CICLOS
FORMATIVOS**

**Grado Medio en
Servicios de Restauración**

OFERTA FORMATIVA



Sector: Restauración Área: Sala Ocupación: Barman/Barmaid

ESPECIALIDADES FORMATIVAS

Catálogo de Especialidades Formativas del SEPE

HOTR023PO

Coctelería

HOTR035PO

Enología, Licores y
Aguardientes

HOTR17

Servicio de Bebidas en
Barra y Sala

HOTR0023

Servicio en Restaurantes
y bares

HOTR0018

Servicios Básicos de
Barra de Restauración

HOTR0046

Manipulador de alimentos y
seguridad alimentaria

HOTR01

Atención al Cliente en Hostelería

HOTR050PO

Logística en Bar:
Aprovisionamiento y almacenaje
de Alimentos y Bebidas

HOTR34

Preservicio en Restauración



ESPECIALIDADES FORMATIVAS

HOTR48

Terminología Específica de
Restaurante en Inglés

HOTR52

Asistencia Polivalente en
Barra y Sala

HOTR0056

Inglés Restauración

2.2 Área Cocina/Restauración





COMPETENCIA GENERAL

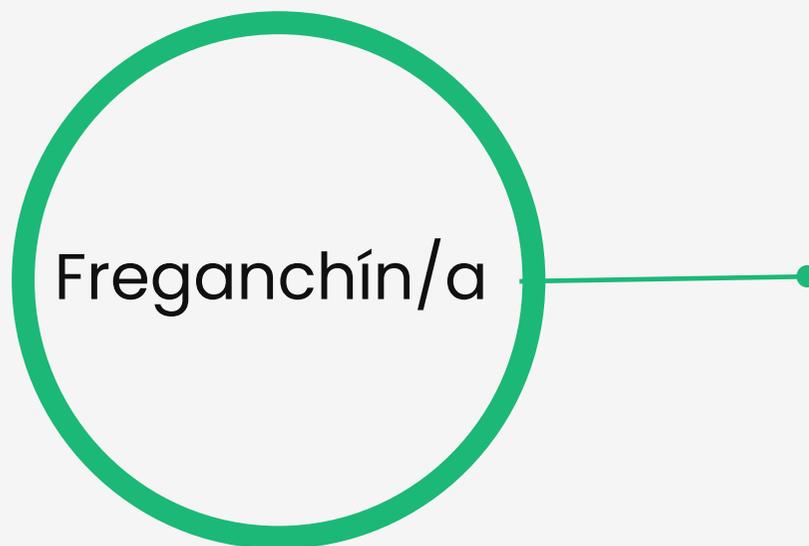
Servicios de preparación y elaboración de alimentos para consumo, adquisición, almacenamiento, conservación-administración de víveres y mercancías, limpieza y conservación de útiles, maquinarias y zonas de trabajo.

OCUPACIONES		CÓDIGO SISPE	CÓDIGO CNO-11
Jefe/a Cocina	>Ver ocupación	37341015	3734
Cocinero/a	>Ver ocupación	51101026	5110
Ayudante de cocina	>Ver ocupación	-----	9310
Auxiliar de cocina	>Ver ocupación	-----	-----

OTRAS OCUPACIONES DETECTADAS



Sector: Restauración Área: Cocina



Freganchín/a



Ocupación detectada
en área de cocina
en Restauración no
incorporada en el estudio

SOFT SKILLS GENERALES



Sector: Restauración Área: Cocina



OTRAS	Empatía, creatividad, escucha activa, asertividad.
--------------	--

NECESIDADES FORMATIVAS



ALÉRGENOS E INTOLERANCIAS ALIMENTARIAS



COCINA DE TEMPORADA, DE PROXIMIDAD KM. 0 Y SOSTENIBILIDAD



HOSPITALITY EN RESTAURACIÓN



IDIOMAS



I+D+I APLICADO A LA COCINA



GESTIÓN EMPRESARIAL Y OPERATIVA



DESTREZA TÉCNICA EN CORTES Y ELABORACIONES



TÉCNICAS DE MANEJO DE HERRAMIENTAS DE TRABAJO



DIETÉTICA Y NUTRICIÓN



CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS DE GASTRONOMÍA



ELABORACIONES Y TÉCNICAS DE VANGUARDIA EN COCINA



Ocupaciones de difícil cobertura:

Para el área de Cocina, la ocupación con mayor dificultad de cobertura es la de "Cocinero/a". Esta dificultad se identifica en el **54,69%** de los departamentos de Cocina prospectados.

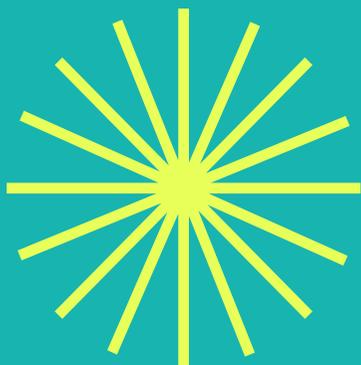
Esta ocupación es seguida en dificultad por la figura de Ayudante de Cocina, identificado en el **14,06%** de los departamentos de Cocina prospectados.

Otras ocupaciones con dificultad de ocupación significativa son:

Jefe/a y 2º Jefe/a de Cocina, Jefe de Partida, Auxiliar de Cocina, Repostero/a y Freganchin/a.

Observaciones a las siguientes ocupaciones:

En el desarrollo del estudio, se ha detectado que las siguientes ocupaciones no contaban con la suficiente presencia en los establecimientos prospectados como para poder elaborar la ficha ocupacional correspondiente, por lo que no se contemplan en este sector: 2º Jefe/a de cocina, Jefe/a de partida y Repostero/a, con un **35,94%**, **28,13%** y **10,94%** respectivamente del total de la muestra analizada.



2.2.1 Jefe/a de cocina





COMPETENCIA GENERAL

Realizar de manera cualificada, funciones de planificación, organización y control de todas las tareas propias del departamento de cocina y repostería.

ALEH

Área funcional 2ª Cocina y Economato

OCUPACIONES		CÓDIGO SISPE	CÓDIGO CNO-11
Jefe/a de cocina	>Ver ocupación	37341015	3734

TAREAS RELEVANTES DEL PUESTO



01

Organizar y dirigir al equipo y las actividades del área de restauración para ofrecer un servicio eficiente, determinando menús y elaboraciones según los objetivos del negocio.

02

Diseñar platos y participar en su preparación para ofrecer una oferta gastronómica atractiva, organizando la preelaboración de ingredientes, su conservación y almacenamiento.

03

Supervisar la preparación, exposición y presentación de platos, garantizando la seguridad alimentaria mediante medidas de higiene y trazabilidad, fomentando prácticas sostenibles y gestionando el aprovisionamiento y almacenamiento.

04

Realizar propuestas de pedidos de mercancías y materias primas para cubrir las necesidades de los departamentos, controlando la entrada de productos mediante la revisión de su estado y condiciones higiénicas.

TAREAS RELEVANTES DEL PUESTO



05

Realizar inventarios y controlar los materiales y mercancías del departamento para determinar los costos de las comidas y bebidas de la oferta gastronómica, mediante registros de entradas y salidas, niveles de stock.

06

Supervisar y controlar el mantenimiento y uso de maquinaria, materiales y herramientas del departamento para garantizar su buen estado y prolongar su vida útil, realizando inventarios y propuestas de reposición.

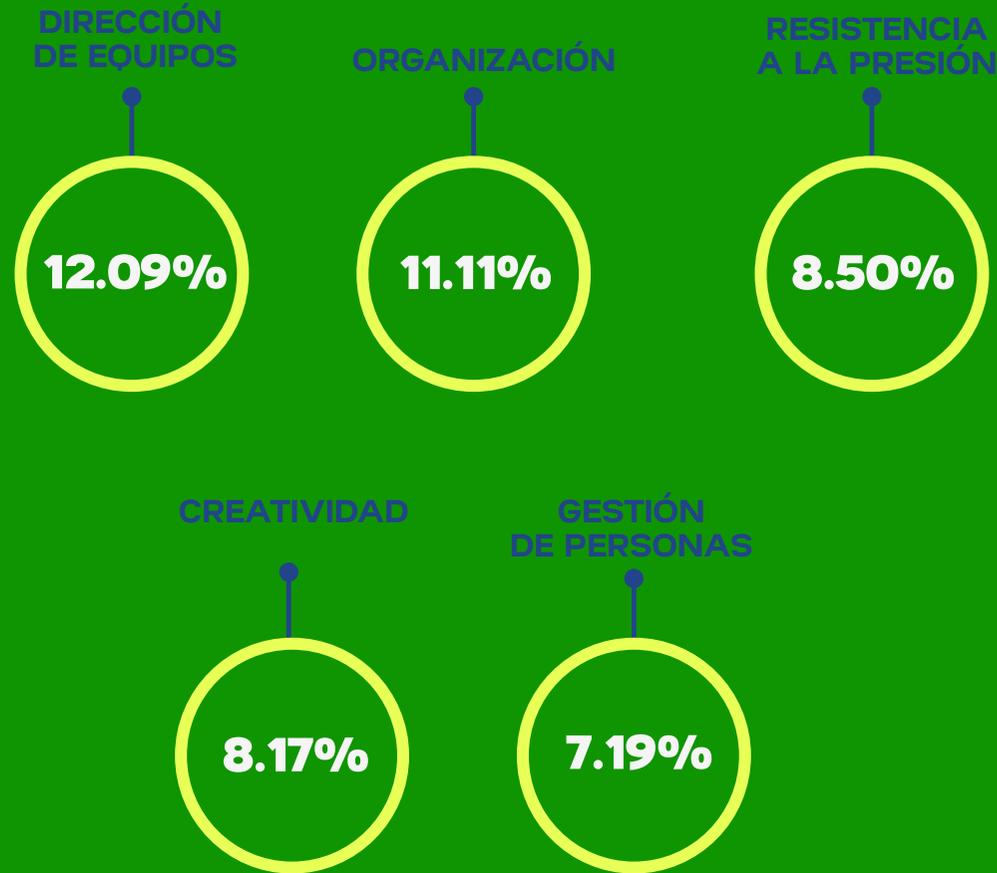
07

Colaborar en la formación y supervisión del personal a cargo planificando los turnos y vacaciones según las necesidades del servicio e involucrar al equipo en tareas propias del departamento.

SOFT SKILLS



Sector: Restauración Área: Cocina Ocupación: Jefe/a de cocina



OTRAS

Adaptación al cambio, compromiso y planificación.



**CERTIFICADO
PROFESIONAL/
GRADO C**

En vigor:

HOTR0110

Dirección y producción en cocina

Presentes en el Proyecto Real Decreto:

HOT_C_009_5B

Organización de la producción en cocina

HOT_C_010_5B

Procesos productivos en cocina

HOT_C_011_5B

Procesos de pastelería y repostería

**CICLOS
FORMATIVOS**

**Técnico Superior en
Dirección de cocina**



ESPECIALIDADES FORMATIVAS

Catálogo de Especialidades Formativas del SEPE

HOTR0002

Decoración y exposición de platos

HOTR0004

Identificación de alérgenos y manipulación de alimentos en establecimientos de hostelería y restauración

HOTR0007

Preelaboración y conservación de alimentos

HOTR0012

Creación de cartas y menús

HOTR0020

Logística en la cocina: aprovisionamiento de materias primas

HOTR0025

Supervisión de tareas de cocina de la restauración organizada

HOTR0027

Eventos, catering y banquetes

HOTR0028

Ofertas gastronómicas: diseño y comercialización



ESPECIALIDADES FORMATIVAS

HOTR0032

Evolución de la tecnología
y técnicas culinarias

HOTR0034

Planificación de menús y técnicas
especiales

HOTR0035

Habilidades y competencias en la dirección
de cocina

HOTR0056

Inglés restauración

HOTR0063

Innovación en la cocina

HOTR0049

Gestión en restauración y diseño de
procesos de servicios

HOTR0058

Restauración organizada: análisis de
resultados financieros y propuestas
de mejoras

2.2.2 Cocinero/a





COMPETENCIA GENERAL

Realizar de manera cualificada, autónoma y responsable, la preparación, aderezo y presentación de platos utilizando las técnicas más idóneas.

OCUPACIONES		CÓDIGO SISPE	CÓDIGO CNO-11
Cocinero/a	>Ver ocupación	51101026	5110

TAREAS RELEVANTES DEL PUESTO



01

Preelaborar, conservar y aprovechar vegetales, carnes, pescados y mariscos según normativa de seguridad e higiene, así como preparar elaboraciones culinarias básicas y platos elementales según la ficha técnica que son representativos de la cocina española e internacional.

02

Aplicar las normas de higiene personal y realizar las operaciones necesarias para mantener en condiciones de salubridad las áreas de trabajo, equipos y maquinaria.

03

Limpiar y controlar el material y los productos de cocina, asegurando su conservación, aprovechamiento y comunicando incidencias.

OTRAS TAREAS DETECTADAS



01

Atender a los clientes en sala, realizar cocina en vivo, entregar los platos, y comunicar eficazmente en inglés.

02

Participar en la elaboración del escandallo con el objetivo de optimizar recursos y garantizar la rentabilidad.

03

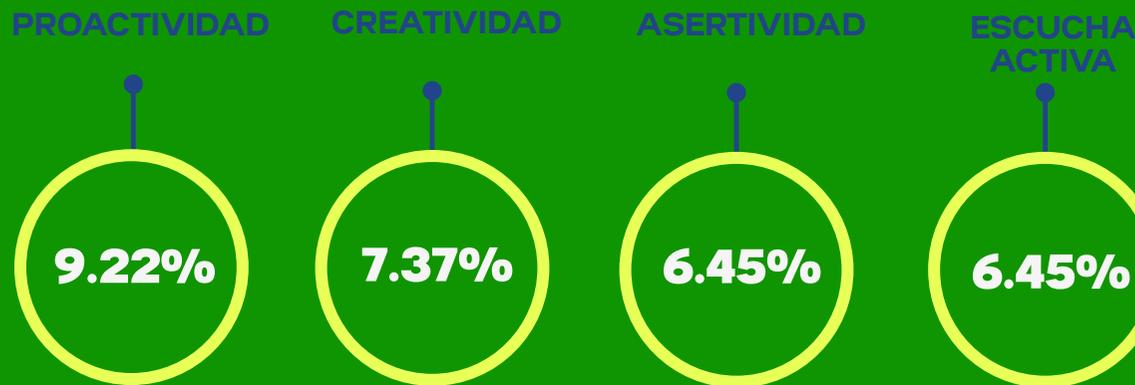
Elaborar, preparar, y presentar productos de pastelería, repostería y panadería artesanal, siguiendo fichas técnicas, procedimientos establecidos y normativas de seguridad alimentaria, tanto para consumo directo como para distribución comercial.

04

Gestionar residuos y optimizar el consumo de agua y energía, promoviendo un uso eficiente y sostenible de los recursos.



SOFT SKILLS



OTRAS

Adaptación al cambio, planificación, empatía y trabajo en equipo.



Sector: Restauración Área: Cocina Ocupación: Cocinero/a

**CERTIFICADO
PROFESIONAL/
GRADO C**

En vigor:

HOTR0408

Cocina

Proyecto real decreto:

HOT_C_001_4B

Cocina

HOT_C_002_4B

Repostería en restauración

HOT_C_003_4B

Cocina gastronómica

**CICLOS
FORMATIVOS**

**Técnico en Cocina
y Gastronomía**



ESPECIALIDADES FORMATIVAS

Catálogo de Especialidades Formativas del SEPE

HOTR0002

Decoración y exposición de platos

HOTR0004

Identificación de alérgenos y manipulación de alimentos en establecimientos de hostelería y restauración

HOTR0007

Preelaboración y conservación de alimentos

HOTR0012

Creación de cartas y menús

HOTR0032

Evolución de la tecnología y técnicas culinarias

HOTR0056

Inglés restauración

HOTR0063

Innovación en la cocina

2.2.3 Ayudante de cocina





COMPETENCIA GENERAL

Participar con alguna autonomía y responsabilidad en las elaboraciones de cocina bajo supervisión.

OCUPACIONES		CÓDIGO SISPE	CÓDIGO CNO-11
Ayudante de cocina	>Ver ocupación	-----	9310

TAREAS RELEVANTES DEL PUESTO



01

Pre-elaborar, conservar y regenerar géneros para su uso culinario, cumpliendo la normativa de seguridad e higiene de los alimentos.

02

Limpiar, preparar y verificar equipos, máquinas, útiles, materias primas y herramientas para preparar elaboraciones según instrucciones dadas.

03

Aplicar las normas de higiene personal establecidas para garantizar la seguridad y salubridad de los productos alimentarios y de las actividades de hostelería, así como de las áreas de trabajo conforme a la normativa de manipulación alimentaria, fomentando el uso eficiente de agua y energía, conforme a la normativa vigente.



OTRAS TAREAS DETECTADAS

01

Elaborar productos de repostería, siguiendo recetas, aplicando técnicas adecuadas, decorando para una presentación atractiva y evaluando el resultado final en sabor, textura y apariencia, manteniendo orden y limpieza durante el proceso.

02

Realizar la mise en place de la sala, preparar y presentar la vajilla a utilizar, ejecutar la entrega de platos a los clientes y participar en la cocina en vivo.

TAREAS MENOS FRECUENTES

01

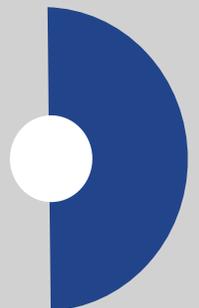
Elaborar platos de creación propia según objetivos gastronómicos, económicos y las preferencias de la clientela, incorporando productos de temporada, técnicas culinarias innovadoras y presentaciones artísticas.

02

Diseñar ofertas gastronómicas sencillas y atractivas, considerando los objetivos del establecimiento, recursos, calidad de materias primas y preferencias de la clientela.

03

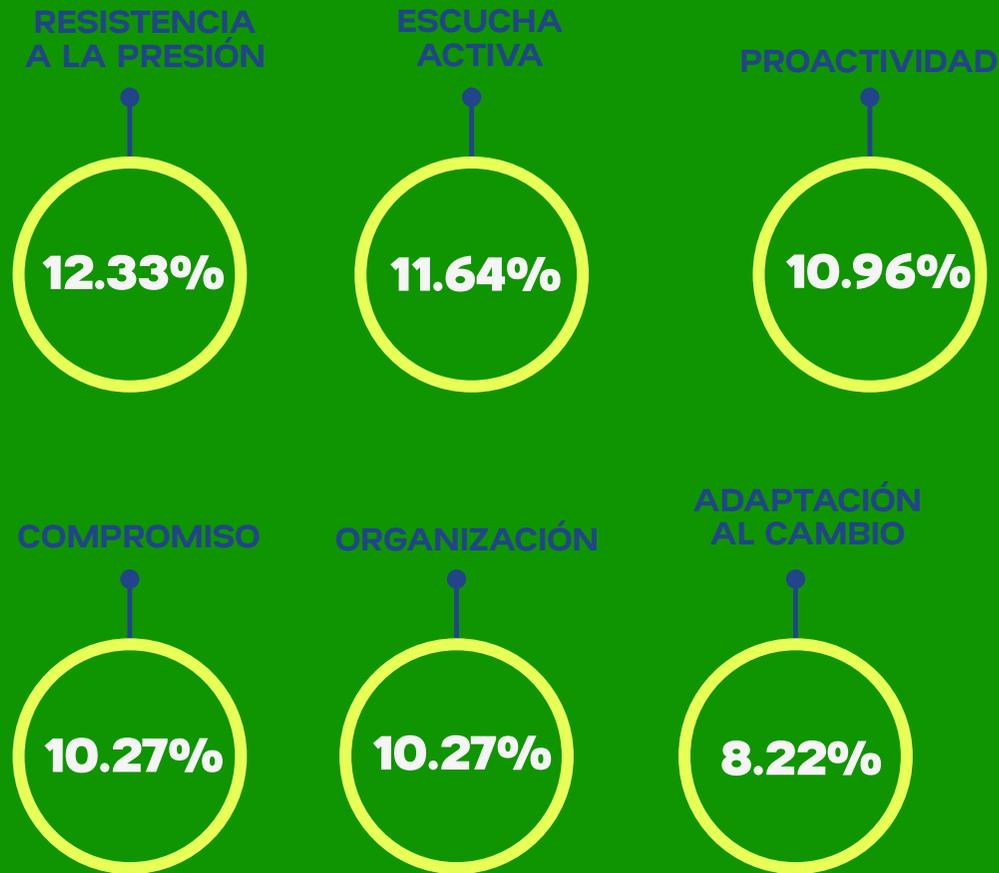
Solicitar y almacenar las mercancías necesarias para la producción de la oferta gastronómica, y colaborar en el cálculo de los costes de los platos según consumos y ventas



SOFT SKILLS



Sector: Restauración Área: Cocina Ocupación: Ayudante de cocina



OTRAS

Asertividad, empatía, orientación al cliente.

OFERTA FORMATIVA



Sector: Restauración Área: Cocina Ocupación: Ayudante de cocina

**CERTIFICADO
PROFESIONAL/
GRADO C**

En vigor:

HOTR0108

Operaciones basicas de cocina

HOTR0308

Operaciones básicas de catering

Presente en el Proyecto de Real Decreto:

HOT_C_001_4B

Cocina

HOT_C_002_4B

Repostería en restauración

HOT_C_003_4B

Cocina gastronómica

HOT__C_001_3B

Servicios auxiliares en cocina

**CICLOS
FORMATIVOS**

HOT_C_002_3B

Servicios auxiliares en restaurante y bar

HOT_C_003_3B

Servicios auxiliares en catering y colectividades

Técnico en Cocina y Gastronomía



ESPECIALIDADES FORMATIVAS

Catálogo de Especialidades Formativas del SEPE

HOTR0008

Cocina básica

HOTR0004

Identificación de alérgenos y manipulación
de alimentos en establecimientos de hostelería
y restauración

HOTR0007

Preelaboración y conservación
de alimentos

HOTR0020

Logística en la cocina:
aprovisionamiento de
materias primas

2.2.4 Auxiliar de cocina





COMPETENCIA GENERAL

Realizar sin cualificación las tareas de limpieza de útiles, maquinaria y menaje del restaurante y cocina.

OCUPACIONES		CÓDIGO SISPE	CÓDIGO CNO-11
Auxiliar de cocina	>Ver ocupación	-----	-----

TAREAS RELEVANTES DEL PUESTO



01

Realizar la limpieza y puesta a punto de maquinaria, fogones, equipos y utensilios en el área de producción culinaria, cumpliendo con la normativa higiénico-sanitaria aplicable y siguiendo las instrucciones indicadas.

02

Realizar la limpieza, puesta a punto y mantenimiento del menaje y comedor.



OTRAS TAREAS DETECTADAS

01

Gestionar y clasificar los residuos generados en la operativa, incluyendo orgánico, plástico, vidrio, porcelana, papel, cartón y compost, efectuando su recogida, depuración y vertido, y favoreciendo el desarrollo sostenible conforme a la normativa de protección ambiental.

TAREAS MENOS FRECUENTES

01

Manipular y preelaborar materias primas en crudo para uso culinario o comercialización, siguiendo instrucciones y aplicando la normativa higiénico-sanitaria.

02

Colaborar en la preparación, presentación y confección de elaboraciones culinarias, platos combinados y aperitivos sencillos, siguiendo instrucciones y técnicas básicas, asistiendo en el aprovisionamiento, limpieza, conservación y regeneración de los productos, conforme a su definición y ficha técnica.

SOFT SKILLS



Sector: Restauración Área: Cocina Ocupación: Auxiliar de cocina



OTRAS

Escucha activa, planificación y asertividad.



**CERTIFICADO
PROFESIONAL/
GRADO C**

En vigor:

HOTR0108

Operaciones básicas de cocina

HOTR0308

Operaciones básicas de catering

Proyecto real decreto:

HOT_C_001_3B

Servicios auxiliares en cocina

HOT_C_002_3B

Servicios auxiliares en restaurante y bar

HOT_C_003_3B

Servicios auxiliares en catering
y colectividades



ESPECIALIDADES FORMATIVAS

HOTR0008

Cocina básica

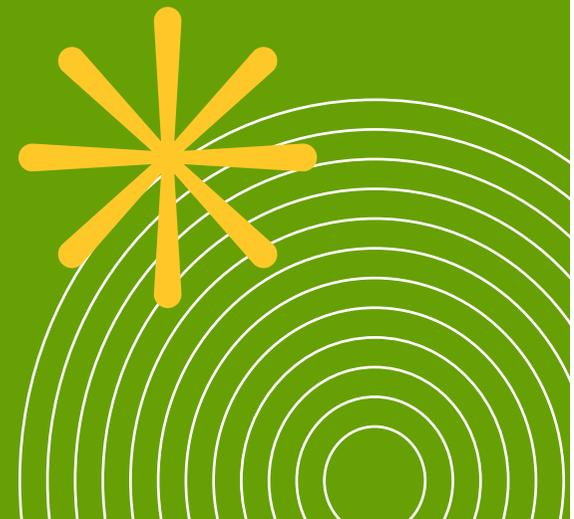
HOTR0004

Identificación de alérgenos y manipulación de alimentos en establecimientos de hostelería y restauración

HOTR0020

Logística en la cocina:
aprovisionamiento de materias primas

3. TURISMO ACTIVO



3. Turismo Activo





COMPETENCIA GENERAL

Actividades de recreo, deportivas o de aventura que se desarrollan, normalmente, sirviéndose de los recursos que ofrece la propia naturaleza en cualquier medio, sea aéreo, terrestre, subterráneo, acuático o urbano, que comporten riesgo.

Asimismo forman parte del área las acciones formativas, informativas o divulgativas en cualquier ámbito cultural, medioambiental u otros análogos, que se realizan en el desarrollo de dichas actividades.

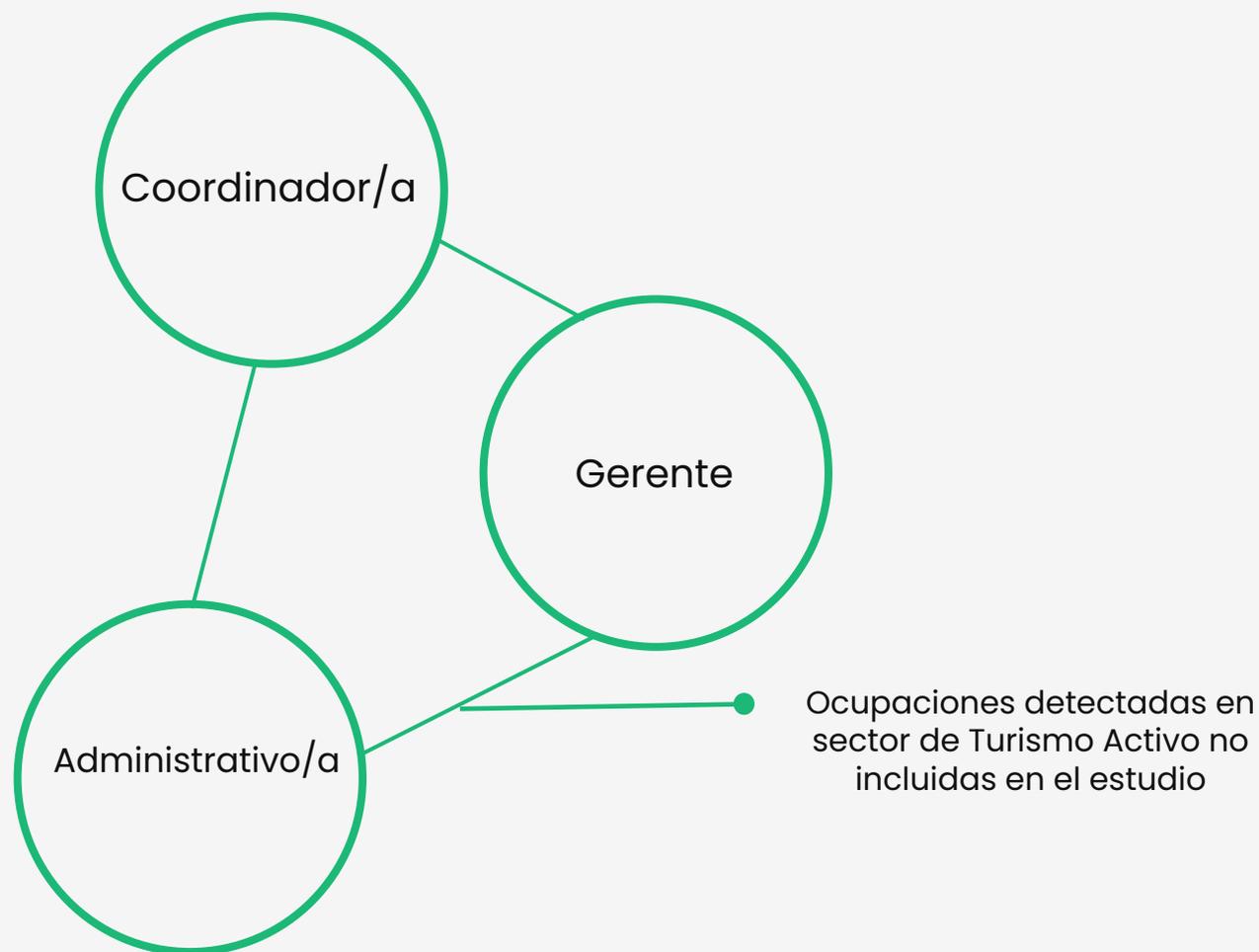
Sector: Turismo Activo

OCUPACIONES		CÓDIGO SISPE	CÓDIGO CNO-11
Responsable técnico/a	>Ver ocupación	-----	----
Monitor/a - Instructor/a	>Ver ocupación	3724	----

OTRAS OCUPACIONES DETECTADAS



Sector: Turismo Activo



SOFT SKILLS GENERALES



DIRECCIÓN DE EQUIPOS/
GEST. DE PERSONAS

17.06%

ORGANIZACIÓN/
PLANIFICACIÓN

17.06%

HABILIDADES SOCIALES
Y PERSONALES

27.65%

ORIENTACIÓN
AL CLIENTE

8.53%

ADAPTACIÓN AL
CAMBIO

8.53%

OTRAS

Proactividad, creatividad, resistencia a la presión/
conflictos, compromiso.

NECESIDADES FORMATIVAS



IDIOMAS (INGLÉS, FRANCÉS Y ALEMÁN)



CONOCIMIENTO DEL ENTORNO NATURAL, PROMOCIÓN DEL PATRIMONIO Y SOSTENIBILIDAD



FORMACIÓN COMPLEMENTARIA ESPECÍFICA DE LAS ACTIVIDADES DE TURISMO ACTIVO



SEGURIDAD, EMERGENCIAS, COMUNICACIÓN Y LOCALIZACIÓN EN ENTORNOS NATURALES



MARKETING, RRSS Y PUBLICIDAD



COMUNICACIÓN Y GESTIÓN DE GRUPOS EN ENTORNOS NATURALES



TRÁMITES ADMINISTRATIVOS Y COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE



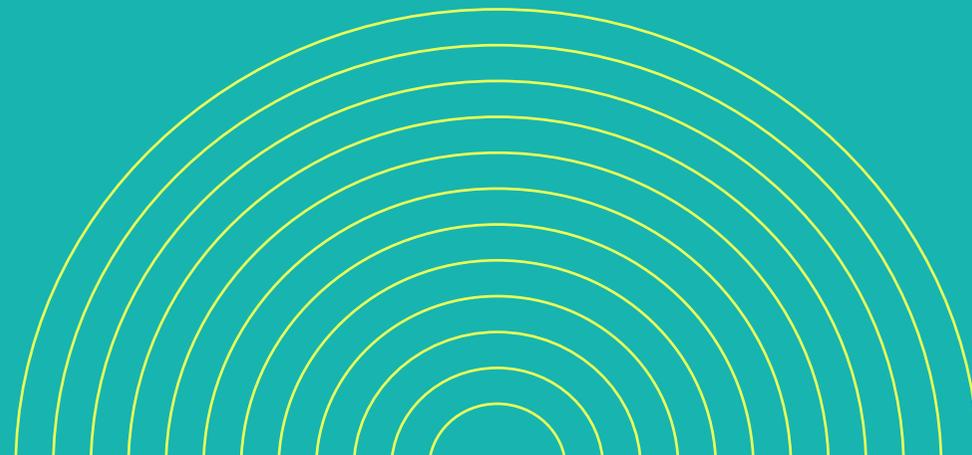
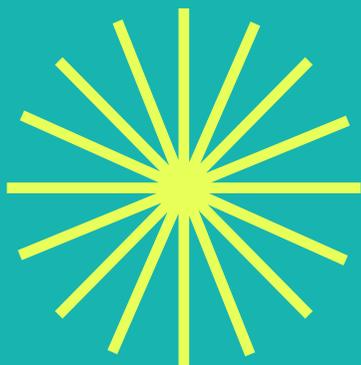
ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD



Ocupaciones de difícil cobertura:

Para el Sector de Turismo Activo, la ocupación con mayor dificultad de cobertura es la de “Monitor/a-Instructor/a”.

Esta dificultad se identifica en el **80,35%** de las empresas de Turismo Activo prospectadas. Esta ocupación es seguida en dificultad por la figura del “Gerente”, identificado en el **14,28%** de las empresas de Turismo Activo prospectadas.



3.1 Responsable Técnico/a





COMPETENCIA GENERAL

Supervisar y garantizar la correcta ejecución de las actividades ofrecidas por la empresa, garantizando la seguridad y su calidad; planificar y coordinar las actividades, la gestión de equipos y recursos, el cumplimiento de normativas legales así como la formación del personal en técnicas específicas y primeros auxilios evaluando los riesgos asociados a cada actividad y verificando el estado del equipo técnico.

OCUPACIONES

**CÓDIGO
SISPE**

**CÓDIGO
CNO-11**

Responsable técnico/a *>Ver ocupación*

TAREAS RELEVANTES DEL PUESTO



01

Llevar a cabo tareas administrativas básicas, como mantener actualizada la información necesaria, organizar los materiales disponibles y asegurarse de que se distribuyan y se guarden correctamente.

02

Transmitir y recibir información en las gestiones diarias con otras personas o empresas, representando la imagen corporativa y atendiendo las solicitudes según los protocolos establecidos.

03

Recepcionar y emitir llamadas telefónicas y telemáticas de clientes o usuarios.

04

Realizar operaciones auxiliares de reproducción y archivo en soporte convencional o informático.

05

Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolizada al cliente para orientarle sobre productos o servicios.

06

Atender incidencias a través de los canales de comunicación, respetando la normativa de protección de datos y de defensa de consumidores para satisfacer sus demandas y expectativas.

TAREAS RELEVANTES DEL PUESTO



07

Asistir como primer interviniente en caso de accidente o emergencia

para valorar al accidentado, prestar primeros auxilios que no impliquen una parada cardiorrespiratoria así como intervenir con apoyo emocional protocolizado para facilitar la asistencia y minimizar riesgos.

08

Guiar y dirigir por el entorno natural y sus representaciones (gráfica, digitales y culturales) sensibilizando e informando a grupos, de forma organizada y segura con sus equipamientos ambientales.

09

Determinar estrategias de comunicación sobre el medio ambiente y sus valores atendiendo a las características del grupo para fomentar el interés de los participantes.

OTRAS TAREAS DETECTADAS



01

Realizar gestiones contables con clientes, proveedores y Administraciones, así como desarrollo de presupuestos, facturas y bases de datos de clientes.

02

Diseñar y organizar proyectos y eventos sostenibles.

03

Gestionar áreas de marketing, publicidad y Redes sociales.

04

Comunicar en lengua inglesa con un nivel avanzado C1.

05

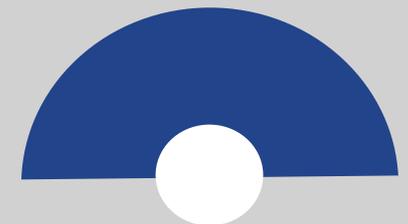
Manejar equipamiento especializado.

06

Diseñar experiencias didácticas.

07

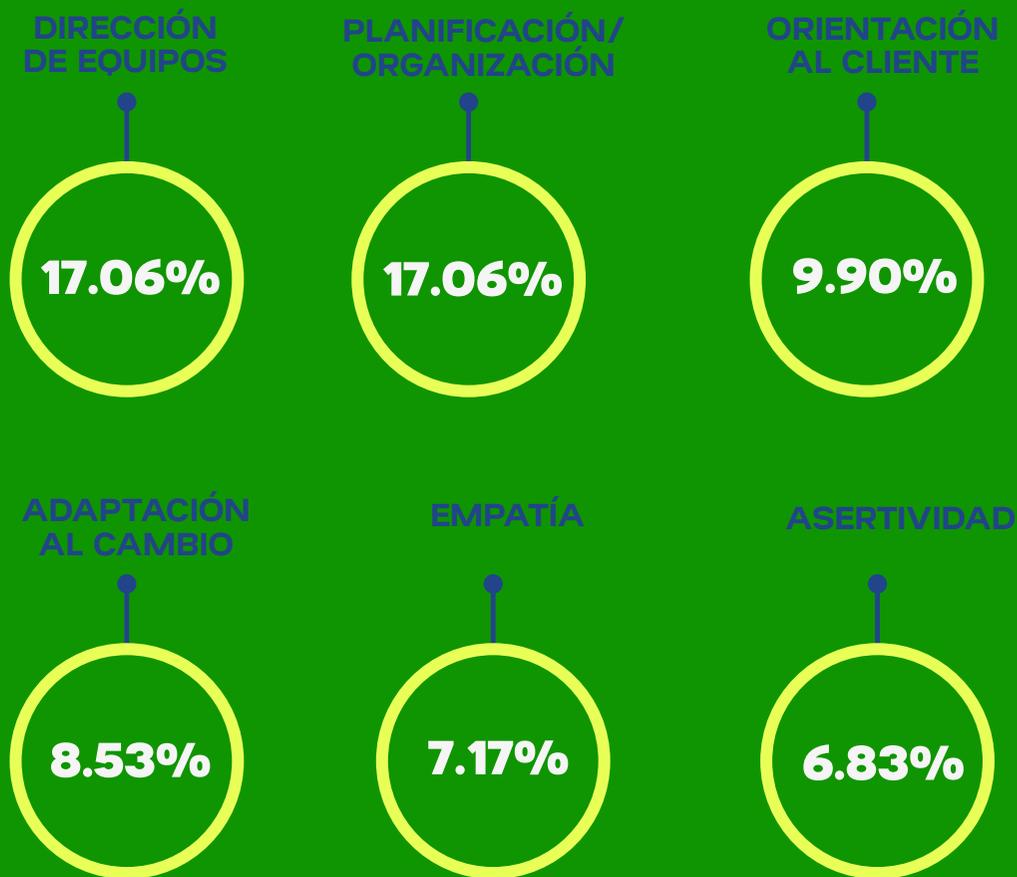
Reciclar y actualizar conocimientos sobre las actividades de Turismo Activo.



SOFT SKILLS



Sector: Turismo activo Ocupación: Responsable técnico/a



OTRAS

Escucha activa, compromiso, iniciativa social y personal, creatividad.

OFERTA FORMATIVA



Sector: Turismo activo Ocupación: Responsable técnico/a

**CERTIFICADO
PROFESIONAL/
GRADO C**

AFDA0611

Guía de itinerarios de baja y media montaña

AFDA0112

Guía por barrancos secos o acuáticos

AFDA0109

Guía por Itinerarios en Bicicleta

ADGD0308

Actividades de gestión administrativa

ADGD0210

Creación y gestión de microempresas

SEAG0309

Control y protección del medio natural

SEAG0211

Gestión ambiental

SEAG0109

Interpretación y educación ambiental

**CERTIFICADO
PROFESIONAL/
GRADO C**

**CICLOS
FORMATIVOS**

SSCB0209

Dinamización de actividades de tiempo libre educativo infantil y juvenil

SSCB0211

Dirección y coordinación de actividades de tiempo libre educativo infantil y juvenil

**Técnico Superior en
Administración y Finanzas**

**Técnico Superior en Guía,
Información y Asistencias
Turísticas**

**Técnico Superior en Educación
y Control Ambiental**

**Técnico Superior en Animación
Sociocultural y Turística**



ESPECIALIDADES FORMATIVAS

Catálogo de Especialidades Formativas del SEPE

AFDA04

Actividades básicas en itinerarios de iniciación de baja y media montaña

AFDP002PO

Actuaciones de urgencia y primeros auxilios

COMM002PO

Atención al cliente y calidad de servicio

COMM031PO

Marketing on line:
diseño y promoción de sitios web

COMM040PO

Gestión del Marketing 2.0

COMM045PO

Marketing básico en
medios sociales

COMM085PO

Marketing y reputación online:
comunidades virtuales

COMT106PO

Comunicación y atención al usuario
en situaciones difíciles

3.2 Monitor/a - Instructor/a





COMPETENCIA GENERAL

Planificar, organizar y diseñar, así como, adaptar las actividades de turismo activo a las necesidades y motivaciones de los/las participantes, apoyándoles, guiándoles e instruyéndoles en el transcurso de la actividad, evaluando los posibles riesgos que conllevan la misma para velar por su seguridad, todo ello fomentando la divulgación cultural y medioambiental del entorno natural promoviendo la calidad y buscando la mejora continua de las experiencias a desarrollar en futuras actividades.

OCUPACIONES	CÓDIGO SISPE	CÓDIGO CNO-11
Monitor/a - Instructor/a <i>>Ver ocupación</i>	3724	----

TAREAS RELEVANTES DEL PUESTO

(Transversales a cualquier actividad)



01

Guiar y dirigir por el entorno ambiental y sus representaciones, sensibilizando e informando a grupos de forma organizada y segura con sus equipamientos ambientales.

02

Informar sobre el medio ambiente y sus valores para fomentar el interés de los participantes determinando estrategias de comunicación según la información previa del grupo.

03

Realizar maniobras de soporte básico, como reanimación cardiopulmonar (RCP) en caso necesario, primeros auxilios, control de hemorragias, y estabilización de lesiones para mantener las funciones vitales, proporcionando comunicación clara y apoyo emocional a los implicados para facilitar el traslado y reducir riesgos.

04

Evaluar la situación aplicando el protocolo PAS para garantizar la seguridad de la escena, alertar a los servicios de emergencia y realizar una valoración inicial del estado del accidentado, identificando signos vitales y posibles lesiones.

OTRAS TAREAS DETECTADAS



01

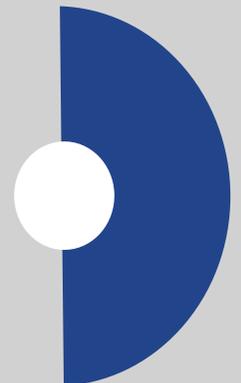
Comunicarse en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel avanzado B2-C1.

02

Reciclar y actualizar formación y conocimientos sobre las actividades de Turismo Activo.

03

Diseñar experiencias didácticas.



SOFT SKILLS



ORIENTACIÓN
AL CLIENTE



ORGANIZACIÓN



EMPATÍA



GESTIÓN
DE PERSONAS



ADAPTACIÓN
AL CAMBIO



ASERTIVIDAD



OTRAS

Compromiso, resistencia a la presión, escucha activa, iniciativa social y personal.



**CERTIFICADO
PROFESIONAL/
GRADO C**

AFDA0611

Guía de itinerarios de baja y media montaña

AFDA0112

Guía por barrancos secos o acuáticos

AFDA0109

Guía por Itinerarios en Bicicleta

SEAG0309

Control y protección del medio natural

SEAG0211

Gestión ambiental

SEAG0109

Interpretación y educación ambiental

SSCB0209

Dinamización de actividades de tiempo libre educativo infantil y juvenil

SSCB0211

Dirección y coordinación de actividades de tiempo libre educativo infantil y juvenil

**CICLOS
FORMATIVOS**

ENSEÑANZAS DEPORTIVAS

Técnico deportivo en barrancos

Técnico deportivo en media montaña

Técnico deportivo en salvamento y socorrismo

Técnico en Guía en el Medio Natural y de Tiempo Libre

Técnico Superior en Enseñanza y Animación Sociodeportiva

Técnico Superior en Animación Sociocultural y Turística



ESPECIALIDADES FORMATIVAS

Catálogo de Especialidades Formativas del SEPE

AFDA04

Actividades básicas en itinerarios de iniciación de baja y media montaña

AFDP002PO

Actuaciones de urgencia y primeros auxilios

SSCB0001

Animación sociocultural

SSCB014PO

Técnicas de animación de grupos



OTRAS FORMACIONES

Otras **formaciones** de tipo federativo que se recogen para aquellas actividades que no constan de titulaciones de carácter Universitario o de Formación Profesional (FP).

Para **Buceo**, la referencia es PADI (Asociación Profesional de Instructores de Buceo).

Para **Surf**, la referencia es FESURFING (Federación Española de Surfing).

SURF

- Curso entrenador Nacional de Surfing Nivel 1
- Curso entrenador nacional de surfing nivel 2

BUCEO

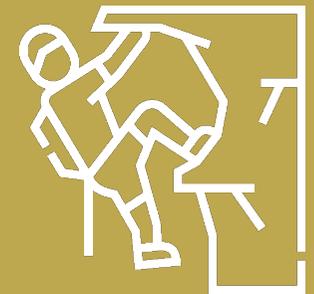
- Rescue Diver (PADI)
- Dive Master (PADI)
- Open Water Scuba Instructor (PADI)



TAREAS DEL MONITOR/A POR ACTIVIDAD

BARRANQUISMO

- 01** **Elaborar recorridos** por barrancos adaptando el servicio al cliente, analizando el contexto, concretando desplazamientos, rutas, protocolos de seguridad y protección ambiental.
- 02** **Gestionar recursos y diseñar el seguimiento** de la actividad, anticipando contingencias, para cumplir objetivos, calidad y costes según normativa.
- 03** **Progresar con eficacia y seguridad** por barrancos de cualquier tipo y dificultad preparando y comprobando el material deportivo.
- 04** **Realizar la aproximación y regreso con todo el equipo necesario** para superar los tramos con o sin cuerda, adaptando el ritmo y técnica según las características y tiempos previstos e identificando las condiciones meteorológicas para prevenir situaciones adversas.
- 05** **Analizar al grupo para adaptar la actividad**, optimizando la dinámica grupal mediante acciones recreativas y de sensibilización, instruyendo en técnicas y uso de material, garantizando la seguridad y satisfacción del cliente.
- 06** **Dirigir y coordinar al grupo en situaciones de emergencia**, llevando a cabo el salvamento cuando no se pueda recibir a tiempo la ayuda.



ITINERARIOS EN BICICLETA

- 01 Organizar itinerarios de bicicleta y vehículos de movilidad personal** por zonas urbanas, rurales y naturales hasta media montaña, concretando recorridos según el diagnóstico y definiendo protocolos de seguridad.
- 02 Manejar tecnologías digitales en el diseño y planificación de rutas** y actividades lúdicas adaptadas a los objetivos y características de los participantes así como evaluarlas con técnicas específicas y recursos para cumplir objetivos.
- 03 Conducir bicicletas y vehículos de movilidad personal**, con estabilidad, aplicando mecanismos de percepción y decisión para evaluar peligrosidad y dificultad del terreno, adaptándose a diferentes tipos de bicicleta con dominio técnico para garantizar la seguridad en todo momento.
- 04 Efectuar el mantenimiento preventivo/correctivo y auxiliar de bicicletas y vehículos de movilidad urbana o personal**, revisando todos sus componentes mecánicos y/o eléctricos verificando su funcionamiento, siguiendo estándares de calidad y normativas de prevención de riesgos laborales y protección medioambiental.
- 05 Dominar técnicas para desenvolverse en el medio natural**, orientándose durante el recorrido, utilizando los recursos del medio sin perjudicar su valor ecológico e interpretando datos meteorológicos para prever situaciones de riesgo.
- 06 Conducir a grupos por itinerarios en bicicleta y vehículos de movilidad personal** optimizando la convivencia y disfrute de los participantes, guiando la progresión del itinerario según sus características y las del medio natural.
- 07 Preparar el equipamiento**, instruyendo en las técnicas de manejo, favoreciendo la autonomía de los participantes en bicicleta.



SENDERISMO

- 01** **Diseñar y organizar itinerarios de baja y media montaña**, analizando el contexto de intervención y estableciendo protocolos de seguridad.
- 02** **Establecer actuaciones de conservación del medio natural conforme a la normativa**, preparando actividades complementarias recreativas, concretando técnicas de seguimiento de la actividad y gestionando los medios y recursos para cumplir los objetivos previstos.
- 03** **Reconocer e implementar las técnicas más idóneas de progresión en baja y media montaña**, adecuándose a las características del medio y del usuario, preparando el material deportivo.
- 04** **Progresar por terrenos variados en condiciones de seguridad**; orientándose en el entorno natural, aprovechando y protegiendo los recursos del medio, reconociendo signos meteorológicos y ambientales para prevenir adversidades.
- 05** **Guiar y dinamizar personas por itinerarios de baja y media montaña**, optimizando la convivencia y disfrute de las mismas, garantizando su satisfacción.
- 06** **Preparar el equipamiento necesario** para la realización de la actividad según lo planificado y aplicando las técnicas según protocolos.
- 07** **Organizar y controlar la progresión del itinerario**, sensibilizando sobre la seguridad y aplicando técnicas de rescate y evacuación en caso necesario.



PIRAGÜISMO/KAYAK

01 Impartir técnicas básicas de gobierno de embarcaciones y de iniciación deportiva en piragüismo/kayak, aplicando estrategias metodológicas y atendiendo a criterios de prevención de riesgos.

02 Efectuar la preparación, transporte, almacenaje y mantenimiento de embarcaciones y equipamiento.

03 Identificar condiciones peligrosas de navegabilidad y atender a la meteorología adversa, efectuando autorescate y rescate en vuelcos.

04 Realizar el seguimiento de las programaciones de las travesías, atendiendo a criterios de accesibilidad, entorno y condiciones meteorológicas, y observando las medidas de prevención de riesgos.



BUCEO

- 01** **Elaborar y realizar un plan de inmersión para una intervención hiperbárica con sistema de buceo autónomo (SBA)** para conseguir los objetivos y mantenerse dentro de los límites de prevención de riesgos.
- 02** **Preparar y comprobar la operatividad del equipamiento**, observando las medidas de prevención de riesgos y controlando la inmersión.
- 03** **Manejar el equipo personal y auxiliar**, actuando en situaciones de emergencia para socorrer a un compañero en dificultades.
- 04** **Concretar el lugar de inmersión y el itinerario subacuático**, distribuyendo a los participantes en equipos de buceadores según sus características y las condiciones ambientales para desarrollar una operación de buceo deportivo conforme a la programación de referencia de máxima seguridad, preparando y/o supervisando la disposición y operatividad de los recursos materiales según indicaciones.
- 05** **Conducir buceadores deportivos, guiando y dinamizando actividades** por itinerarios subacuáticos, conforme a un programa de referencia.
- 06** **Atender a los clientes aplicando las técnicas de comunicación**, conforme a los criterios de la entidad.
- 07** **Tutelar y controlar actividades de iniciación en buceo (bautismo)** aplicando recursos metodológicos procurando la adhesión al deporte.



ESCALADA

- 01** Ejecutar Técnicas de iniciación a la escalada deportiva de un largo de cuerda.
- 02** Concretar, dirigir y dinamizar sesiones secuenciadas de iniciación a la escalada conforme a la programación, ejecutando procedimientos de seguimiento y valoración para cumplir con los objetivos.
- 03** Revisar la instalación y medios materiales para realizar su mantenimiento y reparación.
- 04** Atender a los criterios de accesibilidad y medidas de prevención de riesgos.



OBSERVACIÓN DE ESTRELLAS

- 01** **Monitorear las condiciones ambientales para garantizar la viabilidad de la actividad,** seleccionando y evaluando el lugar de observación, eligiendo sitios con poca contaminación lumínica y condiciones óptimas.
- 02** **Planificar la sesión y diseñar las experiencias didácticas,** incluyendo la organización de eventos astronómicos y alineación con fenómenos relevantes.
- 03** **Montar y calibrar el equipamiento especializado,** como telescopios y otros instrumentos y verificar el material didáctico necesario para la actividad.

- 04** **Explicar el cielo nocturno,** guiando a los participantes sobre constelaciones, planetas y estrellas.

- 05** **Instruir en el uso de instrumentos,** enseñando a manejar telescopios y aplicaciones tecnológicas.



OBSERVACIÓN DE ESTRELLAS

06 **Proporcionar interpretación astronómica** sobre fenómenos como eclipses y lluvias de meteoritos.

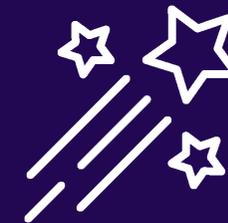
07 **Garantizar la seguridad de los participantes** y prevenir riesgos asociados a la actividad.

08 **Mantener una actualización constante en conocimientos astronómicos** y manejo de equipos especializados.

09 **Evaluar las sesiones realizadas** para implementar mejoras en actividades futuras.

10 **Interactuar con los participantes,** fomentando la comunicación efectiva, resolviendo dudas en tiempo real.

11 **Promover la conservación** y respeto por el entorno, destacando la importancia de la educación ambiental.



SURF

- 01** **Gestionar reservas y registrar** a los clientes.
- 02** **Recopilar información del usuario** (peso, altura, experiencia previa, estado físico) y seleccionar y probar el material adecuado para cada persona.
- 03** **Elaborar el programa de actividades** y dividir grupos por habilidades e idiomas.
- 04** **Analizar las condiciones meteorológicas** y del mar para planificar la actividad.
- 05** **Realizar la acogida y el briefing a la clientela**, informando sobre su material, las normas de seguridad y la planificación de su actividad.
- 06** **Evaluar el nivel y experiencia previa de la clientela** y presentar al instructor correspondiente.
- 07** **Realizar calentamiento** físico previo.
- 08** **Enseñar técnicas básicas y avanzadas** (remoción, deslizamientos, posicionamiento, ponerse de pie).
- 09** **Realizar ejercicios de memoria muscular** en la arena antes de entrar al agua.
- 10** **Supervisar y asistir a los participantes en el agua**, garantizando su seguridad, así como evaluar su estado en los periodos de descanso.
- 11** **Adaptar la lección a las necesidades y habilidades individuales.**



SURF

- 12 **Motivar al alumno** y fomentar el aprendizaje continuo.
- 13 **Instruir sobre técnicas de seguridad** y rescate en el agua.
- 14 **Responder a emergencias y garantizar la seguridad** de la zona de prácticas.
- 15 **Evaluar la satisfacción del cliente verbalmente** y a través de encuestas o plataformas digitales.

16 **Realizar el mantenimiento, limpieza y almacenamiento** del material e informar sobre cualquier daño que ha sufrido el equipamiento.

17 **Llevar el control financiero** (ingresos, gastos, registros).



