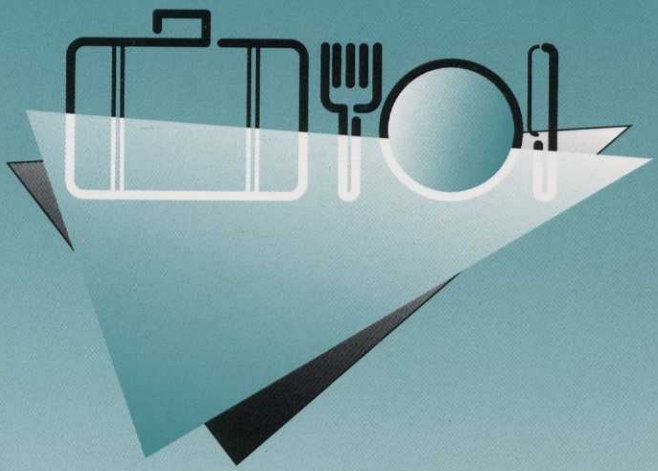
MONOGRAFIAS PROFESIONALES

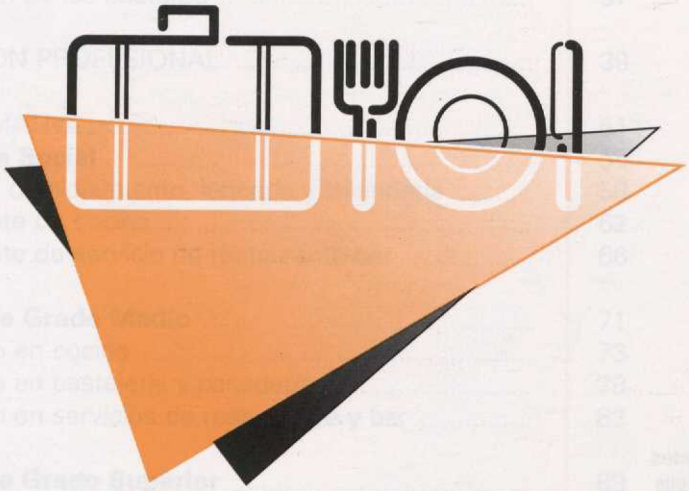


Hostelería y Turismo

Ministerio de Educación y Ciencia
Secretaría de Estado de Educación

Ministerio de Educación y Ciencia
Secretaría de Estado de Educación

MONOGRAFIAS PROFESIONALES



Hostelería y Turismo

Ministerio de Educación y Ciencia
Secretaría de Estado de Educación

Material del Centro Nacional de Recursos
para la Orientación Profesional.

AUTORES:
Paula Greciet Paredes
Isabel Alabán Balcells

DIRECCION:
Concepción Vico Cajal

COORDINACION:
José Manuel Granado Iglesias
Mariano Carballo Fernández.

EDITA:
© MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y CIENCIA
Secretaría de Estado de Educación
Dirección General de Formación Profesional Reglada y Promoción Educativa
Subdirección General de Promoción y Orientación Profesional.
Servicio de Orientación Profesional.

DISEÑO PORTADA:
Punta Fina, S.L.

NIPO: 176-94-202-3 DOI: 10.4438/176-94-202-3
Depósito Legal: M-18.912-1995
I.S.B.N.: 84-369-2561-0

IMPRIME:
DIN Impresores
Marqués de San Gregorio, 5 - 28026 Madrid

FOTOS:
Alfonso de Inza
Escuela de Hostelería de San Pol de Mar

ÍNDICE

PRESENTACION 7

EL SECTOR PRODUCTIVO DE LA HOSTELERÍA Y EL TURISMO
- Breve apunte histórico 11
- Descripción de los sectores 15
- El empleo en los sectores 32
- Evolución de los sectores 37

LA FORMACIÓN PROFESIONAL 39

OFERTA FORMATIVA 51
- **Garantía Social** 55
  - Auxiliar de alojamiento, lencería y lavandería 58
  - Ayudante de cocina 62
  - Ayudante de servicio de restaurante-bar 66
- **Ciclos de Grado Medio** 71
  - Técnico en cocina 73
  - Técnico en pastelería y panadería 78
  - Técnico en servicios de restaurante y bar 83
- **Ciclos de Grado Superior** 89
  - Técnico superior en agencias de viajes 91
  - Técnico superior en alojamiento 96
  - Técnico superior en información y comercialización turísticas 101
  - Técnico superior en restauración 106

DIRECTORIO DE LAS PRINCIPALES EMPRESAS DEL SECTOR 115

DIRECTORIO DE INSTITUCIONES DE INTERÉS 117

BIBLIOGRAFÍA 119

GLOSARIO DE TÉRMINOS 121

REFERENCIAS LEGISLATIVAS 124

Nuevos módulos. Las once primeras titulaciones del sector químico, de la nueva Formación Profesional prevista en la LOGSE, se pondrán en marcha a partir de octubre próximo. Seis de los nuevos títulos corresponden al ciclo superior y cinco a la FP de grado medio.

Empresarios y sindicatos participan en la creación de 11 nuevas titulaciones

Primeros títulos de la nueva FP

El MEC presenta, junto con empresarios y sindicatos, los ciclos formativos del sector de Química

Educación presenta las primeras titulaciones de la nueva FP

La Formación Profesional de la LOGSE tendrá once nuevas titulaciones el curso próximo

Presentadas 11 nuevas titulaciones de FP en Químicas

La publicación **Hostelería y Turismo**, continúa la serie de monografías sobre las diferentes familias de la nueva Formación Profesional, que irán apareciendo a medida que el catálogo de títulos se publique en el Boletín Oficial del Estado.

Es necesario destacar, en primer lugar, que la nueva Formación Profesional surge para dar una respuesta eficaz a las necesidades del mundo del trabajo; con un esquema flexible que permite la adecuación a los cambios tecnológicos en los diferentes procesos productivos. Los planes de formación de cada uno de los títulos han sido elaborados tanto por expertos en educación, como por técnicos del sistema productivo de cada uno de los sectores, contando con el consenso de los agentes sociales implicados.

El objetivo fundamental que se persigue con la edición de estas monografías, es dar a conocer los nuevos títulos de Formación Profesional, abarcando todos los aspectos relacionados con ella (currículos, formas de acceso, salidas a otros estudios, etc). Sin embargo, como complemento necesario, se incluye también en todos los casos un análisis socioeconómico que permite clarificar los ámbitos de acción de la familia profesional en el entorno productivo, así como sus grandes magnitudes económicas.

Igualmente el capítulo o bloque II de las monografías intenta establecer una correlación entre los distintos modelos de ordenación coexistentes en la actualidad; interrelación necesaria si observamos la confusión que tal coexistencia produce a veces en el público en general.

Los destinatarios de esta serie de publicaciones son todos aquellos interesados en la Formación Profesional (padres, alumnos, profesores, trabajadores, empresarios), pues a todos ellos afectará en una u otra medida la reforma acometida en este terreno. Todos ellos han de ser partícipes en el buen desarrollo futuro de este tipo de enseñanza. La búsqueda de un auditorio global por un lado, y la dificultad de divulgación nacida de la especificidad técnica de algunas materias por otro, han creado a los autores algún problema de redacción de cara a la correcta comprensión de los textos. Es por ello que en todas las monografías se incluye un glosario para aclarar aquellos términos menos comunes o de difícil comprensión.

En esta línea serían muy útiles para el equipo editorial, las sugerencias que los lectores consideren oportunas para clarificar en la medida de lo posible los contenidos, y mejorar las próximas ediciones.

EL SECTOR PRODUCTIVO DE LA HOSTELERÍA Y EL TURISMO

BREVE APUNTE HISTÓRICO

La idea de que el turismo está siempre relacionado con los viajes y el descanso le atribuye sus dos características esenciales: desplazamiento fuera del lugar de residencia y disfrute del tiempo de ocio.

Aún así parece conveniente ofrecer una definición más científica del turismo que, recogiendo esa idea intuitiva, permita también tener en cuenta todos los elementos significativos que constituyen el hecho turístico. Consideramos turismo el "conjunto de actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros motivos".

La realización de ese "conjunto de actividades" implica el consumo de unos bienes y servicios pertenecientes a diferentes sectores económicos (transporte, alojamiento, alimentación, servicios públicos, etc). Esto plantea dificultades de delimitación del sector.

La actividad turística es una "agrupación de servicios" que se complementan y cuya actividad se extiende de forma directa por distintos sectores de la economía y de forma indirecta por todos, por lo que su estudio se hace complejo y heterogéneo.

La Familia Profesional objeto de la presente monografía se ha denominado hostelería y turismo. Podrían surgir dudas acerca de la relación entre dichas actividades: la hostelería y el turismo ¿son sectores diferentes?.

El sector de hostelería engloba los establecimientos que prestan alojamiento turístico y servicios de alimentación y bebidas. Una parte de la hostelería, la referida al alojamiento, es un servicio claramente turístico, pero no ocurre lo mismo con la restauración. Los establecimientos de este subsector sirven alimentos y bebidas tanto a turistas como a residentes (es obvio que cuando los trabajadores de una empresa acuden a un comedor colectivo no están haciendo turismo). Deducimos, por tanto, que una parte de la hostelería no presta servicios turísticos. Aún así, y con el fin de facilitar el estudio del sector

y ofrecer datos, no haremos diferencia entre los servicios hosteleros que son servicios turísticos y los que no.

Para empezar a hablar de los orígenes del turismo en España tendríamos que trasladarnos a principios de este siglo, cuando las familias adineradas y los aristócratas comienzan a viajar con fines de ocio y descanso. No retrocedemos más en el tiempo, pues los viajes, las ventas, mesones, posadas o fondas que nos describe la literatura anterior no tienen nada que ver con lo que más tarde vendría a aparecer como consecuencia del cambio profundo que puso en marcha la Revolución industrial del siglo XVIII.

La estructura turística de la primeras décadas del siglo XX estaba formada por grandes hoteles, balnearios y establecimientos familiares que se dirigían a una clientela de élite. En esta época aparecen hoteles como el Ritz y el Palace en Madrid, el Alfonso XIII de Sevilla, el Mª Cristina de San Sebastián, etc, todos ellos con un marcado caracter de distinción social. En estos primeros años el turismo era considerado como un privilegio de determinadas clases sociales.

Este turismo incipiente se interrumpe con el inicio de la Guerra Civil para retomarse tímidamente en los años cuarenta y alcanzar su auge en la siguiente década.

El verdadero despegue del turismo se produce cuando los trabajadores empiezan a tener vacaciones pagadas. Además, a partir de 1.950 se dan en nuestro país una serie de condiciones favorables para el desarrollo turístico. Por un lado, España se abre al exterior y por otro, los países europeos se han recuperado de la II Guerra Mundial. La existencia de facilidades para conseguir créditos y el terreno barato hacen que se empiecen a construir masivamente establecimientos hosteleros principalmente en la costa del Mediterráneo y las islas. Por otro lado se potencian los transportes, se desarrolla la infraestructura viaria y aumentan las inversiones extranjeras. La planta hotelera en estos años se quintuplica llegando a ser una de las primeras del mundo. Comienza en España el turismo de masas procedente en su mayoría de Europa y en los años 60 el fenómeno de la expansión del turismo cobra verdadera fuerza y empuje.

Es interesante apuntar el gran cambio en la forma de pensar de los ciudadanos que se produce a estas altu-

ras del desarrollo turístico. El hecho de realizar un viaje por diversión o placer deja de ser considerado un "artículo de lujo" propio de un determinado estatus social para convertirse en algo accesible para la mayoría. La necesidad de consumir servicios turísticos pasa por encima de otras muchas cosas.

Desde el comienzo de esta expansión, el crecimiento ha sido progresivo, pero de forma menos acelerada que en sus inicios. No obstante el sector turístico también se ha visto afectado por las crisis, como la de los años 70 o la de finales de los 80, debida esta última a la fuerza de la peseta en el exterior y la crisis general en Europa. Aún así es interesante apuntar que la actividad turística se ve menos afectada en momentos de crisis que otros sectores, manteniendo siempre una situación aceptable.

En la actualidad volvemos a vivir un momento de gran fuerza del turismo en España. Bien es verdad que el espectacular crecimiento de este año puede ser, en parte, un fenómeno coyuntural ya que a los extranjeros les resulta más barato venir a España debido a las devaluaciones que ha sufrido la peseta y, además, los países directamente competidores como Túnez, Turquía y la antigua Yugoslavia se encuentran en una difícil situación. Pero no conviene olvidar que también influye en esto el gran esfuerzo de mejora de la calidad de los servicios y de las infraestructuras realizado por el sector durante los últimos años.

DESCRIPCIÓN DE LÓS SECTORES

El turismo es, con diferencia, la primera industria nacional, por el número de empleos que genera y por las divisas que aporta. En España más de un millón y medio de personas viven directamente del turismo, lo que representa el 12% de las personas que trabajan en nuestro país.

Desde el comienzo de la expansión del turismo en la década de los 50, su crecimiento ha sido progresivo y ha estado considerablemente vinculado a los incrementos de renta o riqueza de los países demandantes. España ha sido tradicionalmente un país ofertante y en el marco internacional es una de las grandes potencias

Antes de reflejar una serie de datos significativos que nos ofrezcan una idea de la importancia de la actividad turística dentro de nuestro país, es conveniente hacer una breve aclaración conceptual sobre los términos turista, excursionista y visitante:

"Visitante" es toda persona que se desplaza por un período no superior a 12 meses a un lugar distinto de aquel en el que tiene su residencia y cuyo motivo principal no es realizar una actividad que se remunere en el lugar visitado. Los visitantes incluyen turistas y excursionistas. Los "turistas" son visitantes que pernoctan mientras que los "excursionistas" son visitantes del día.

Fig. 1.- POSICION DE ESPAÑA DENTRO DEL TURISMO MUNDIAL (1.992)

Turismo Internacional Receptivo	% Turismo	% Divisas
Alemania	3,4	4,0
Austria	4,1	5,1
España	7,6	7,6
Estados Unidos	9,6	17,6
Francia	12,3	8,0
Grecia	1,9	0,9
Italia	5,7	7,2
Reino Unido	3,8	4,9
Resto del mundo	51,6	

FUENTE: Organización Mundial del Turismo (OMT)

España como destino turístico

¿Cuál ha sido la causa que ha hecho de España uno de los principales destinos turísticos tanto para residentes como para extranjeros?. Según J.R. Díaz Alvarez[1] "Las posibilidades turísticas de un territorio guardan estrecha dependencia con la proximidad del mismo a las áreas demandantes,..con la accesibilidad de ese territorio y con la amplitud de los espacios susceptibles de ser usados para una acogida del turista".

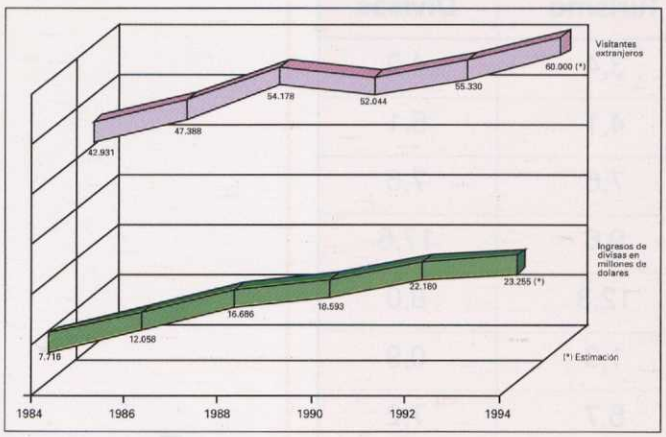
Según ésto las posibilidades turísticas de España son muchas:

Proximidad a las áreas demandantes. España se encuentra próxima a los pueblos consumidores, pues más del 70% de los turistas que se mueven en el mundo son europeos y son éstos nuestros principales clientes.

Accesibilidad. La accesibilidad por mar y por aire puede considerarse al mismo nivel que la de los países desarrollados del resto de Europa. Esto y la condición de insularidad de algunos de nuestros principales destinos turísticos hacen que la modalidad de acceso preponderante para llegar a nuestro país sea el transporte aéreo. No ocurre así con el transporte terrestre que ha sido hasta ahora uno de nuestros puntos débiles, ya que la red viaria todavía se encuentra en inferiores condiciones con respecto a la europea, aunque ha mejorado sensiblemente, y los ferrocarriles españoles son de difícil conexión.

Espacios turísticos. La potencialidad de España desde este punto de vista es especialmente destacable pues cuenta con un excelente clima, cientos de kilómetros de costas, dos archipiélagos estratégicamente situados, innumerables contrastes paisajísticos, culturales y arquitectónicos, gran riqueza en el patrimonio cultural, espacios naturales en buen estado de conservación, etc. Todo ello hace de nuestro país un escenario especialmente apto para propiciar un aprovechamiento turístico.

Fig. 2.- EVOLUCION DE LA CIFRAS DEL TURISMO EN ESPAÑA



Fuente: Secretaría General de Turismo.

En 1992 entraron por nuestras fronteras 55 millones de visitantes extranjeros y se ingresaron 2.265 millones de dólares por este concepto, lo que nos coloca en la tercera posición mundial en cuanto a número de turistas e ingresos por turismo extranjero. En 1993 estas cifras aumentaron siendo el número de visitantes de 57 millones de personas y el de ingresos 2.540 millones. El presente año 1.994 está siendo un ejercicio histórico pues se prevé que los ingresos por turismo ronden los tres billones de pesetas y el número de visitantes los 60 millones (ver figuras 2 y 3).

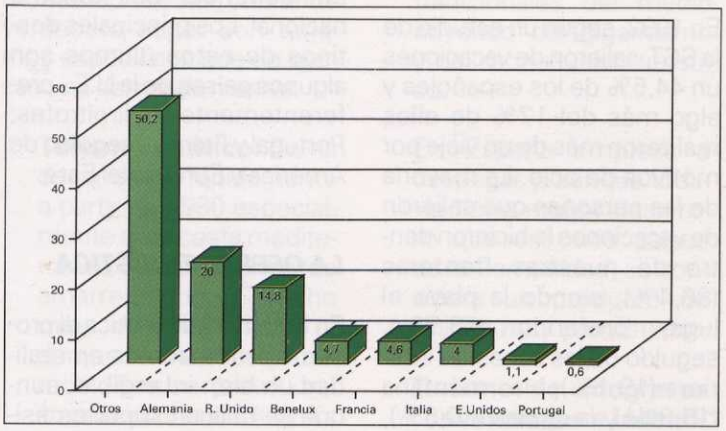
Fig. 3

	VISITANTES EXTRANJEROS	INGRESOS PROCEDENTES DEL EXTRANJERO POR TURISMO (EN MILES DE MILLONES DE PTAS.)
1992	55.330.716	2.265,1
1993	57.263.351	2.540
1994	60.000.000 (*)	3.000 (*)

(*) Estimación Fuente: S.G.T. y estimaciones

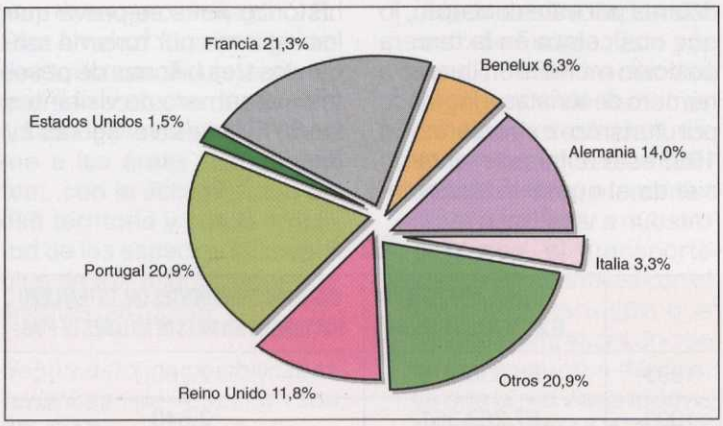
Estos visitantes provienen en su mayoría de países de nuestro entorno, tal como refleja la figura 4. Así observamos que el mayor número de visitantes son portugueses o franceses, esto no quiere decir que sean nuestros principales mercados ya que muchas de estas personas pasan nuestras fronteras en el día, es decir, son excursionistas, y su gasto de renta es mucho menor que el de un turista que pernocta. Si comparamos las figuras 4 y 5 observamos, por ejemplo, que siendo Portugal, junto con Francia, el país de procedencia del mayor número de visitantes tiene el menor número de estancias hoteleras.

Fig. 4.- ESTANCIAS HOTELERAS DE TURISTAS EXTRANJEROS



Fuente: Instituto Nacional de Estadística.

Fig. 5.- DISTRIBUCIÓN DEL TURISMO EXTRANJERO POR PAISES DE PROCEDENCIA



Fuente: Instituto Nacional de Estadística.

En estos momentos los principales mercados emisores para España son Alemania y Reino Unido.

Pero el peso de la actividad en nuestro país no sólo viene dado por el turismo extranjero sino que también es de vital importancia el turismo interior, que ha mantenido un constante crecimiento desde sus inicios.

En 1992, según un estudio de la SGT, salieron de vacaciones un 44,5% de los españoles y algo más del 17% de ellos realizaron más de un viaje por motivos de ocio. La mayoría de las personas que salieron de vacaciones lo hicieron dentro de nuestras fronteras (86,4%), siendo la playa el lugar preferido (53,7%), seguido de las zonas de interior (19,1%), la montaña (15,8%) y la ciudad (10,3%), porcentaje este último más alto del habitual debido a la Expo 92 en Sevilla y los Juegos Olímpicos en Barcelona.

El porcentaje de españoles que viaja al extranjero ha disminuido. En 1.991 era un 14% de los que salían de vacaciones y en el año 1.994 ha pasado al 9%. Además estas cifras tienden a estancarse o disminuir levemente en beneficio del turismo nacional. Los principales destinos de estos últimos son algunos países de la U.E., preferentemente los limítrofes: Portugal y Francia, seguido de América y Europa del Este.

LA OFERTA TURÍSTICA

En la actividad turística el producto terminado es en realidad un bien intangible, aunque se utilicen soportes físicos para su consecución. Es

frecuente identificar en este sector los términos producción y consumo, ya que sólo se considera producido aquello que se sirve y se vende.

Al igual que en otros mercados, en el turístico existen diferentes productos para dar respuesta a las diferentes expectativas y motivaciones de la demanda. El "Libro blanco del turismo español" (Secretaría General de Turismo.: S.G.T. 1.992) distingue los siguientes productos turísticos: Turismo de sol y playa (principal y más consolidado producto turístico de España), turismo urbano, turismo itinerante, turismo rural, turismo verde, turismo deportivo, turismo naútico, turismo de salud, turismo de golf, turismo de nieve, turismo de caza y pesca, turismo de exposiciones y congresos, turismo de incentivos y otros tipos diversos de turismo como safaris, cruceros, parques de atracciones, etc.

Actualmente en España, debido a las tendencias de diversificación del producto y a las nuevas necesidades de la demanda, algunas de estas modalidades están cobrando verdadero auge. Son turismos específicos que no buscan una demanda masiva.

Turismo naútico: Se ha desarrollado rápidamente a partir de 1980 especialmente en la costa mediterránea, aunque la oferta de amarres crece mucho más despacio que la demanda. Para los próximos años se prevé una ampliación de un 6% aproximadamente de la capacidad total de amarres existentes en el Mediterráneo Español.

Turismo de golf: Se ha estimado que el mercado europeo de golfistas para el año 2.000 será aproximadamente de 16 millones de jugadores, lo que ofrece excelentes perspectivas para el desarrollo de este deporte. Actualmente existen 136 campos de golf en España. Andalucía, Cataluña, Madrid, Baleares y Valencia son las comunidades que absorben el mayor número de campos.

Turismo rural: Es un producto típicamente europeo que se define como el aprovechamiento turístico en espacio rural siempre que cumpla con las siguientes condiciones: que se trate de un turismo difuso, que sea respetuoso con el patrimonio natural y cultural, que implique la participación activa de la población local y que mantenga las actividades tradicionales del medio huyendo del gigantismo y del monocultivo turístico.

En España empieza a despegar y, aunque todavía tiene menor desarrollo que en otros paises de la Comunidad, se considera un producto de calidad muy prometedor.

Turismo de congresos convenciones e incentivos: Cobra especial

importancia en las zonas urbanas. Madrid, por ejemplo, se encuentra entre las diez ciudades del mundo que realizan más de cien congresos internacionales al año. Otras ciudades importantes en este sentido son Barcelona, Salamanca, Granada, San Sebastián, Málaga y Puerto de la Cruz.

Turismo de nieve: La tendencia de la demanda de este tipo de turismo es creciente, aunque al ser un producto bastante más consolidado, este crecimiento no es tan espectacular como en las otras modalidades. En España existen actualmente 27 estaciones de esquí en funcionamiento. La demanda de turismo de nieve es fundamentalmente interna.

El producto turístico está compuesto por el conjunto de servicios que se ofrecen al visitante. Estos servicios son prestados por una serie de establecimientos pertenecientes a los siguientes subsectores:

- Alojamiento.
- Restauración.
- Oferta complementaria.
- Intermediación y distribución de la oferta turística.
- Ordenación Turística.

Es importante señalar que, en ocasiones, la delimitación de estos subsectores no es muy nítida, es frecuente que dos o más actividades productivas se den en la misma unidad de explotación.

Dentro de la actividad de **alojamiento** se encuentran los servicios prestados por los establecimientos de hospedaje, hoteleros y extrahoteleros: hoteles, hostales y pensiones, fondas y casas de huéspedes, campamentos turísticos y apartamentos turísticos declarados, establecimientos de multipropiedad, etc.

La **restauración** recoge aquellas empresas que prestan servicios de comida y bebida, estos son: restaurantes, casas de comida, comedores de colectividades, cafeterías, café-bares, tabernas, etc.

Consideramos **oferta complementaria** al conjunto de establecimientos que prestan servicios relacionados con el ocio y no encuadrados en las anteriores actividades productivas.

La **intermediación y distribución** de la oferta turística se lleva a cabo a través de las agencias de viajes y "tour operadores". Su función es poner en contacto a los prestatarios de los servicios con los consumidores.

La **ordenación turística** está a cargo principalmente del sector público y realiza labores de información, planificación y promoción turística. Su objetivo es promover el turismo a nivel local, regional, nacional o internacional, e informar a los turistas sobre las posibilidades que existen para el disfrute del lugar.

ALOJAMIENTO

Dentro de la actividad de alojamiento se encuentran, como hemos dicho, los establecimientos que prestan servicios de hospedaje.

En la última década el mayor crecimiento se produce en los campamentos turísticos, los hoteles muestran una evolución positiva pero más moderada y los hostales reducen su índice de crecimiento.

La oferta de plazas hoteleras entre 1983 y 1993 se ha incrementado en un 12%. La relación entre plazas extrahoteleras y hoteleras es de aproximadamente once veces en favor de las primeras.

Es interesante comentar las relaciones de la industria hotelera con los operadores turísticos o tour operadores. Esta relación es de mutua dependencia. Según datos oficiales un 50% de los turistas que llegan a España lo hacen a través de los operadores, y un 50% del negocio de la mayoría de los grandes operadores europeos es el turismo hacia España. Las condiciones de contratación con los operadores turísticos han sido siempre un tema polémico y los hoteleros han tenido poca fuerza en la negociación de estas condiciones. En los años de auge económico el hotelero conseguía vender a los operadores a unos precios razonablemente rentables, pero con la crisis del sector a partir del año 90 los operadores llegaron a contratar a un precio que no llegaba a ser rentable para los hoteles.

En la Familia Profesional de Hostelería y Turismo hemos considerado también los alojamientos no turísticos como

Fig. 6.- NUMERO DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS (1993)

ESTABLECIMIENTOS	Número
Hoteles 5-4 estrellas	633
Hoteles 3-2 y 1 estrella	4.399
Hostales y pensiones	4.702
Fondas y Casas de Huéspedes	12.679
Campamentos turísticos	1.039
Apartamentos turísticos declarados	124.610
Paradores de España	85
Albergues juveniles	147

Fuente: Movimiento Turístico. S.G.T.

son colegios mayores, residencias, clínicas, hospitales, etc, pues estudiando la realidad productiva se ha observado que la competencia profesional necesaria para la prestación de los servicios propios del hospedaje no varía en función del caracter turístico o no turístico del alojamiento.

RESTAURACIÓN

El objetivo del sector de restauración es prestar servicios de alimentación y bebidas tanto a turistas como a residentes. La oferta en este sentido es amplísima y da respuesta a los muy diferentes gustos y necesidades de la demanda. Desde los restaurantes de lujo, pasando por las pizzerías, las tabernas o las empresas de "catering", conviven en este sector establecimientos de todo tipo.

El sector de la restauración ha mantenido en los últimos años un proceso de crecimiento rápido respecto al volumen total de la economía, superando ampliamente el crecimiento del sistema económico. Los consumidores, bien como turistas o como residentes, han ido dedicando una cuota cada vez mayor de sus recursos al gasto en esta clase de servicios. El desarrollo económico en España, así como el cambio en los hábitos socioculturales (falta de tiempo, incorporación de la mujer al trabajo, comodidad, etc.) han servido para potenciar y animar el inmenso campo de posibilidades que existe en el sector de la restauración. La realidad es que el español cada vez realiza más comidas fuera de casa.

Dentro del sector de la restauración no sólo se encuentra la Restauración comercial, sino que cada vez cobra más fuerza la Restauración colectiva.

La restauración colectiva:

El sector dedicado a la restauración de grandes colectivos," fast-food" y " catering" es un campo en continuo crecimiento dentro de la realidad económica de nuestro país. Este crecimiento se está produciendo fundamentalmente en zonas donde existe una fuerte actividad industrial y del sector servicios, concretamente aquellas ciudades que disponen de un cinturón industrial que absorbe una gran cantidad de población activa como Madrid y provincia, Barcelona, Bilbao, Sevilla, Valencia y Zaragoza fundamentalmente.

Fig. 7.-ESTABLECIMIENTOS DE RESTAURACION TRADICIONAL (1992)

Restaurantes	53.145
Cafeterías	13.160
Cafés bares	174.360

Fuente: "El sector de la restauración". (F.E.R.) 1993.

Desde hace aproximadamente 20 años, se vienen implantado en estas poblaciones empresas de "catering" y colectividades que se han especializado y adaptado a las necesidades y cambios del mercado en los sectores industrial o empresarial, escolar, universitario, tercera edad, etc. y actualmente, en instituciones públicas de la Sanidad, Penitenciaría y Fuerzas Armadas, surgiendo, a su sombra, otras muchas empresas de carácter familiar.

El sector de colectividades tiene un peso fuerte en la economía del país por su volumen de negocio millonario y por la gran cantidad de puestos de trabajo que ha generado y que en un futuro próximo se prevé serán doblados con creces.

Ya en 1990 se servían en España 4,5 millones de comidas en la restauración pública, las colectividades y el "catering", sin contar con el sector institucional.

Fig. 8.- ESTABLECIMIENTOS DE RESTAURACION COLECTIVA

SECTORES EN LOS QUE OPERA	VOLUMEN DE EMPLEO	VOLUMEN DE NEGOCIO
Empresas, colegios, Tercera Edad, Universidades, Ministerios, etc., Restauración hospitalaria, Fuerzas Armadas, Instituciones penitenciarías, Otras colectividades, "Fast food".	18.000	92.000 (en mill. pts.)

OFERTA COMPLEMENTARIA

El conjunto de establecimientos que prestan servicios relacionados con el ocio es muy amplio y variado.
Los datos ofrecidos en este sector no son muy fiables ya que, por ejemplo, el número de discotecas o tablaos flamencos son evidentemente muchos más en el territorio nacional, pero existen muchos locales que están dados de alta como bares, pubs, etc, aunque realmente su modalidad sea otra.

Sí conviene señalar la clara tendencia de crecimiento de este subsector debida al interés, cada vez mayor por parte de turistas y residentes, en diversificar y hacer activo su tiempo libre. En los últimos años han ido surgiendo un buen número de empresas dedicadas a la prestación de servicios relacionados con el ocio, mediante la organización de actividades deportivas, culturales, etc., que no se incluyen en la tabla anterior por no disponer de datos.

Fig. 9.- OFERTA COMPLEMENTARIA (1992)

ESTABLECIMIENTOS	Número
Estaciones termales	128
En alta montaña	541
Casinos de juego	22
Estaciones de esquí	27
Parques de atracciones	7
Campos de golf	136
Parques acuáticos	31
Salas de fiesta	807
Discotecas	7.403
Tablaos flamencos	118
Cafés-teatro	12
Cafés-concierto	23
Salas de baile	343
Variedades	36

FUENTES S.G.T., Federación de Asociaciones y Estudio Sectorial

AGENCIAS DE VIAJES

La intermediación y distribución de la oferta turística se lleva a cabo a través de las agencias de viajes y "turoperadores". La evolución de este subsector en los últimos 10 años ha sido positiva y constante, sobre todo en lo referente a agencias mayoristas siguiendo la tendencia de concentración e integración que, para hacer frente a las necesidades del mercado, se ha generalizado en el resto de los países comunitarios.

¿Qué hacen las agencias de Viajes?

Las actividades de las agencias de viajes dependen de su condición de mayoristas o minoristas. La actividad fundamental de las agencias de viajes mayoristas es el diseño, creación y comercialización de programas. En las tablas se reflejan los programas de mayoristas más vendidos por las minoristas y las actividades realizadas con más frecuencia en las agencias minoristas.

Fig. 10.- AGENCIAS DE VIAJES EN ESPAÑA (1993)

	CENTRALES	SUCURSALES
Mayoristas	96	79
Mayoristas- minoristas	205	1.182
Minoristas	2.160	1.470
TOTALES	**2.461**	**2.731**

Fuente: S.G.T.

Fig. 11.- PROGRAMAS MÁS VENDIDOS DE MAYORISTAS POR LAS MINORISTAS.

Más vendidos	%
Turismo en hoteles de islas.	17
Circuitos aeroterrestres.	16
Turismo en hoteles de costas.	15
Turismo en apartamentos de costas.	13
Circuitos carreteros internacionales.	10,2
Circuitos carreteros nacionales.	10
Turismo en apartamentos de islas.	9,4
Cruceros.	3,3
Otros.	6,1
TOTAL	**100**

Fig. 12.- ACTIVIDADES REALIZADAS POR LAS AGENCIAS QUE ACTÚAN COMO MINORISTAS

Actividades	%
Mediación venta de billetes aéreos.	16,6
Mediación venta de programas mayoristas.	15,2
Reserva de habitaciones en hoteles.	14,2
Mediación en la venta de excursiones.	10,7
Alquiler de vehículos.	8,7
Información turística.	8,4
Mediación venta de billetes de ferrocarril.	7,5
Reserva en otros alojamientos turísticos.	7,1
Mediación venta billetes transporte carretera.	4,7
Operaciones de cambio de divisas, cheques, viajero, etc.	4,6
Mediación venta espectáculo.	2,2
TOTAL	**100**

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del estudio "Estructura Económico- Financiera del sector de Agencias de Viajes". S.G.T.

ORDENACIÓN TURÍSTICA

La **ordenación turística** está a cargo fundamentalmente del sector público. Sus principales funciones son:

- Brindar información sobre la oferta turística disponible y las posibilidades de disfrute del tiempo de ocio de un lugar determinado.
- Diseñar y llevar a cabo campañas de promoción tendentes a difundir, en un ámbito determinado, las potenciales turísticas del núcleo receptor a nivel local, regional, nacional o internacional.
- Planificar, evaluar, controlar y ordenar las acciones referentes a infraestructura y desarrollo turístico.

Fig. 13

ESTABLECIMIENTOS Y ORGANISMOS DE INFORMACIÓN, PROMOCIÓN Y PLANIFICACIÓN TURÍSTICA:
Oficinas de información.
Centros de iniciativas turísticas.
Patronatos de turismo.
Comunidades de turismo.
Juntas de Fomento del turismo.
Otros.

La mayor parte de las organizaciones que realizan promoción en información turística en España están concentradas en Cataluña, Valencia y Andalucía.

IMPORTANCIA EN LA ECONOMÍA

Resulta difícil cuantificar y valorar la importancia del turismo en la economía nacional debido a su incidencia en múltiples sectores productivos.

En la mayoría de los casos el cálculo de la realidad económica del turismo se consigue por aproximaciones de expertos y no por datos estadísticos. Así, en 1992, se calculó que su contribución al PIB fue de un 8%.

Fig. 14.- PARTICIPACIÓN DEL TURISMO EN EL PIB

1990	1991	1992
8,09	7,9	8,0

(Fuente: Secretaría General de Turismo 1993)

En la actualidad se calcula una participación en el PIB del 8.5% de la economía nacional, es decir, de todo lo que produce la economía española en un año. El efecto multiplicador del turismo sobre el resto de la economía es incalculable, pero según la Administración, podría duplicar esta cifra.

Un efecto económico del turismo, muy interesante para España, es el aporte de divisas. Nuestro país importa más de lo que exporta y son los ingresos por turismo los que permiten equilibrar la balanza de pagos. Gracias al turismo el país cuenta con unas divisas que no le aporta la venta de productos al exterior.

Nos detenemos a continuación en el subsector de la hostelería por ser el más significativo a causa de su influencia en la economía en cuanto a volumen de empleo y valor de la producción.

IMPORTANCIA DE LA HOSTELERÍA EN LA ECONOMÍA

El valor de la producción del sector hostelero, entendido como "valor económico de los bienes y servicios que son vendidos por el conjunto de los establecimientos de alojamiento y restauración", ha ido evolucionando de una forma creciente. Además se ha incrementado el peso de la hostelería en la economía española, sobre todo a partir de 1979, tal como reflejan las tablas adjuntas.

Este hecho tiene sus causas en el crecimiento de la actividad turística, la mejora del nivel de vida de los españoles, el cambio en sus hábitos de alimentación y el fuerte crecimiento económico que ha hecho aumentar el gasto en comidas de empresa, colectividades, gastos de relaciones públicas, etc., cuyas cifras de producción suponen un impacto de la hostelería en

el conjunto de la economía nacional, que se refleja en las siguientes figuras:

Fig. 15.- ESTIMACIÓN DE LA PRODUCCION DEL SECTOR DE LA HOSTELERÍA

	1971	1973	1977	1979	1983	1985	1989	1992*
Valor de la producción	200.422	349.942	704.301	1.112.490	2.077.490	2.705.940	4.849.430	6.520.150

Fuente: Banco Bilbao Vizcaya y F.E.R.

Fig. 16.- EVOLUCIÓN DEL IMPACTO DE LA HOSTELERÍA EN EL CONJUNTO DE LA ECONOMÍA

1971	1973	1979	1983	1985	1987	1989	1992
4,1	4,7	4,9	5,3	5,6	6,0	5,7	5,9

Fuente BBV. Renta Nacional y su distribución provincial

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA

Desde el punto de vista económico, la Comunidad Autónoma donde la actividad turística tiene un mayor peso específico dentro de su estructura productiva es Baleares, seguida de Canarias, Andalucía y País Valenciano. Es, por tanto, en los territorios insulares españoles donde el turismo tiene una mayor incidencia. Paralelamente es también en estas comunidades donde mayor peso tiene el turismo como generador de empleo.

Una de las facetas más interesantes de la influencia del turismo en la economía es el desarrollo regional. Aquellas Comunidades Autónomas donde el turismo tiene una mayor intervención en el valor de su producción han progresado espectacularmente desde el comienzo del desarrollo turístico a partir de los años 50. Por contra este desarrollo turístico ha acelerado enormemente el proceso de despoblamiento interior de España, agudizando los desequilibrios demográficos.

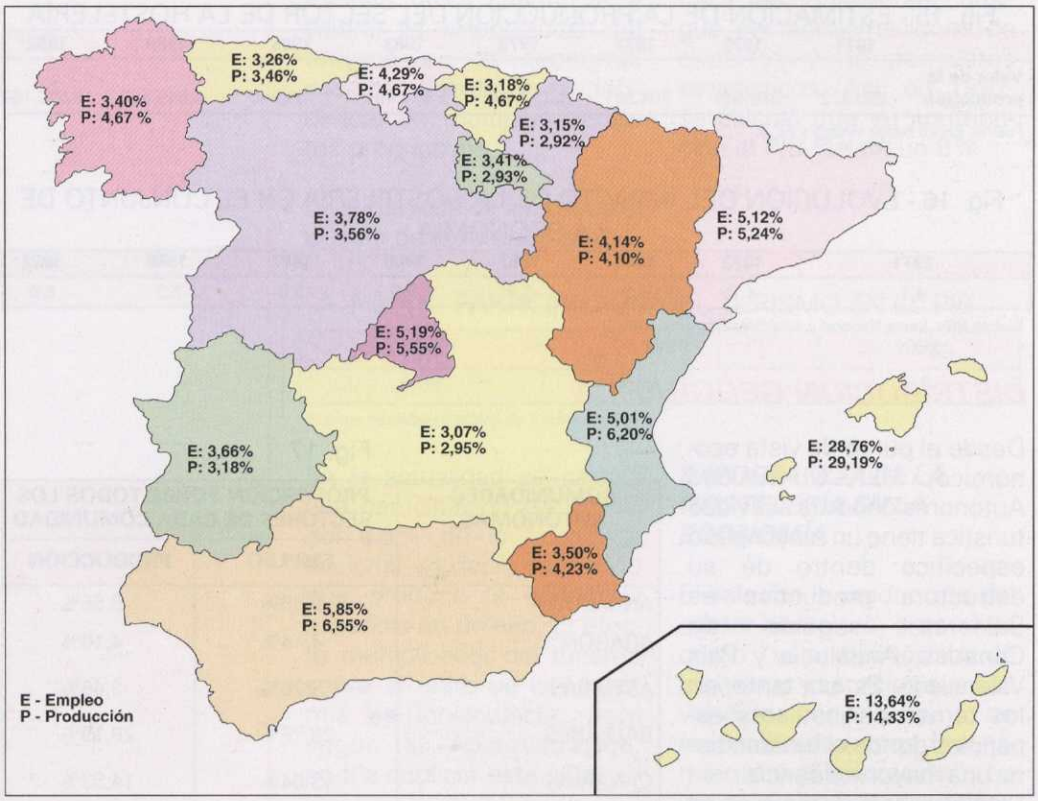
Fig. 17

COMUNIDADES AUTÓNOMAS	PROPORCIÓN SOBRE TODOS LOS SECTORES DE CADA COMUNIDAD	
	EMPLEO	PRODUCCIÓN
ANDALUCIA	5,85%	6,55%
ARAGÓN	4,14%	4,10%
ASTURIAS	3,26%	3,46%
BALEARES	28,76%	29,19%
CANARIAS	13,64%	14,33%
CANTABRIA	4,29%	4,67%
CASTILLA-LA MANCHA	3,07%	2,95%
CASTILLA-LEÓN	3,78%	3,56%
CATALUÑA	5,12%	5,24%
EXTREMADURA	3,66%	3,18%
GALICIA	3,40%	4,67%
MADRID	5,19%	5,55%
MURCIA	3,50%	4,23%
NAVARRA	3,15%	2,92%
PAÍS VASCO	3,18%	2,90%
LA RIOJA	3,41%	2,93%
PAÍS VALENCIANO	5,01%	6,20%
CEUTA Y MELILLA	4,78%	5,52%
ESPAÑA	5,49%	5,98%

FUENTE: Estudio sectorial INEM

Fig. 18

COMUNIDADES AUTÓNOMAS DONDE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA TIENE MAYOR PESO DENTRO DE SU ESTRUCTURA PRODUCTIVA



Veamos a continuación la distribución de la oferta y la demanda turística por CC.AA.

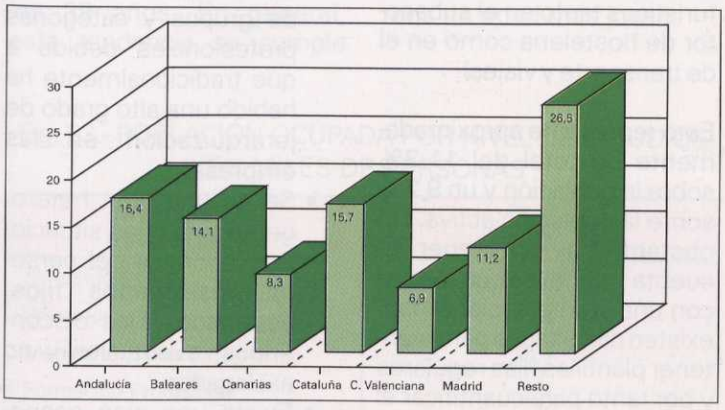
Fig. 19

DISTRIBUCIÓN DE LA OFERTA DE ALOJAMIENTO POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS	%
Andalucía	15,3
Baleares	8,5
Canarias	3,8
Cataluña	19,7
Comunidad Valenciana	17,7
Resto	35,0

Fig. 20

DISTRIBUCIÓN DE LA DEMANDA TURÍSTICA POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS	TURISMO EXTRANJERO			TURISMO INTERIOR		
	90	91	92	90	91	92
ANDALUCÍA	12.5	10.3	10.9	16.3	15.9	18.8
BALEARES	31.9	40.2	42.6	9.0	12.7	13.7
CANARIAS	21.9	20.0	19.4	7.1	6.5	7.0
CATALUÑA	17.8	16.8	14.9	13.7	13.4	13.0
COMUNIDAD VALENCIANA	7.8	6.0	5.8	12.6	12.8	13.0
RESTO	8.1	6.7	6.4	41.3	38.7	34.5

Fig. 21.- TURISMO EXTRANJERO Y NACIONAL
Pernotaciones en establecimientos hoteleros. 1993



FUENTE: SECRETARÍA GENERAL DE TURISMO Y ELABORACIÓN PROPIA.

Si analizamos las tablas, vemos que la oferta de alojamiento se ha concentrado también en los territorios insulares y en el litoral mediterráneo y que la demanda turística presenta claras diferencias según se trate de turismo extranjero o turismo de residentes. El turismo extranjero busca fundamentalmente el sol y las playas del Mediterráneo y Canarias, mientras que el turismo interior está más equilibrado con el resto de provincias.

EL EMPLEO EN LOS SECTORES

Los últimos datos de empleo ofrecidos por la Secretaría General de Turismo son los siguientes:

Empleo Directo
821.700 puestos

Empleo indirecto
575,700 puestos

Total:
1.397.400 puestos

(Estas cifras engloban el personal que trabaja en servicios turísticos tanto en el subsector de hosteleria como en el de transporte y viajes)

Esto representa aproximadamente un total del 11,3% sobre la población y un 9,2% sobre la población activa. No obstante hay que tener en cuenta que, al ser un sector con una gran estacionalidad, existen dificultades para mantener plantillas fijas regulares y por tanto para cuantificar el empleo.

CARACTERÍSTICAS DEL EMPLEO

El empleo en el sector turístico presenta una serie de pecularidades con respecto a otros sectores productivos que reflejamos a continuación:

- El turismo es un gran generador de empleo y, en general, el volumen global de puestos de trabajo es más estable que en los demás sectores productivos. Esta estabilidad se deriva de la mejor resistencia a las crisis que presenta el sector.
- La temporalidad del empleo, así como la movilidad geográfica y funcional genera, una cierta inestabilidad laboral desde el punto de vista individual.
- Las estructuras laborales son rígidas y existe una división minuciosa de grupos y categorías profesionales debido a que tradicionalmente ha habido una alto grado de jerarquización en las empresas.
- Se da una gran heterogeneidad en las situaciones laborales del personal: asalariados fijos, asalariados fijos discontinuos, eventuales y no asalariados.
- Existe una gran economía sumergida.

POBLACIÓN OCUPADA POR GRUPOS DE EDAD Y POR NIVEL DE ESTUDIOS

Fig. 22.- POBLACIÓN OCUPADA POR GRUPOS DE EDAD

Tramo de edad	16- 19	20- 29	30- 39	40- 49	50- 65	+ de 65	TOTAL
Nº de trabajadores	91,5	477,4	457,8	379,1	382,6	20,2	**1808,5**
%	5,07	26,41	25,33	20,97	21,17	1,12	**100**

Fuente: EPA. Resultados detallados, tercer trimestre de 1993.
Se incluyen también el personal dedicado a servicio doméstico, de protección y seguridad y similares. Esto es así porque no ha sido posible, con las fuentes disponibles, desagregar en mayor medida este grupo de actividad.

El colectivo más numeroso de trabajadores queda integrado en el tramo de edad entre los 20 y los 29 años, seguido muy de cerca por el comprendido entre los 30 y los 39 años. En general, esta tendencia se cumple en la mayoría de los sectores productivos, aunque en este caso, la estacionalidad del empleo en el Sector Hostelero-Turístico, produce un incremento en los tramos de edad más joven.

Fig. 23.- POBLACIÓN OCUPADA POR NIVEL DE ESTUDIOS, EN MILES DE PERSONAS

NIVEL DE ESTUDIOS	%
Sin estudios	9,6
Primarios	44,4
Medios (excluida F.P.)	38,1
Formación Profesional	6,4
Diplomados	1,1
Superiores	0,3

Fuente: I. Cebrián y G. Moreno. "Introducción al análisis del mercado de trabajo". Ponencia para el II curso de Información y Orientación para la Inserción Profesional (Madrid. 1993).

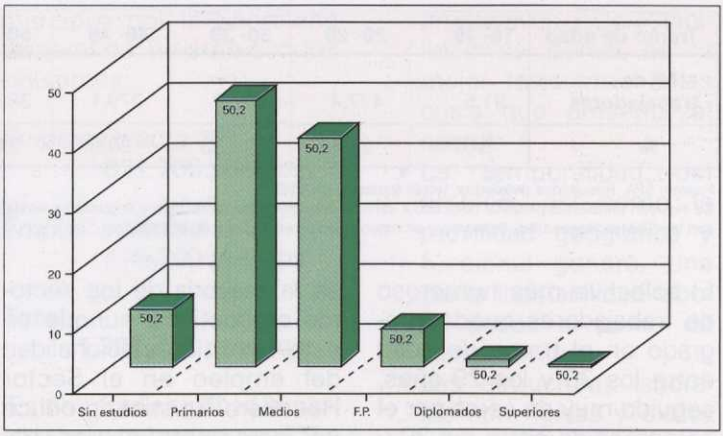
La principal consecuencia que puede extraerse de la figura nº 22, es el pequeño porcentaje (7,8%) de trabajadores con una formación profesional específica, bien sea de nivel medio, superior o universitario. Esto denota claramente la necesidad de ampliar la oferta formativa desde un aspecto cuantitativo, para posibilitar el acceso a este tipo de enseñanzas.

El porcentaje de ocupados sin estudios o con estudios primarios es similar al que se da en un gran número de sectores productivos.

Como se observa, el perfil medio de un trabajador del sector es el de una persona joven y sin formación profesional específica.

Veamos más detenidamente algunas características del empleo en la hostelería y en las agencias de viajes.

Fig. 24.- NIVEL DE ESTUDIOS DE LOS TRABAJADORES



EL EMPLEO EN HOSTELERÍA

Puede establecerse la hipótesis de que cerca de 900.000 personas dependían, directa o indirectamente, en 1992 del sector de hostelería, lo cual equivale al 7,5% del total de la población ocupada en España.

Dentro de estas cifras se encuentran los trabajadores pertenecientes al sector de alojamiento y al sector de restauración.

En lo referente al alojamiento y más concretamente a la hotelería, se estima que en 1992 han trabajado en hoteles españoles 163.000 personas, de las cuales 149.000 eran asalariados directos y el resto, no asalariados o empresarios autónomos. (estos datos están referidos al período punta estacional).

Las formas de contratación de estos trabajadores se reflejan en la tabla siguiente:

Fig. 25

FORMAS DE CONTRATACIÓN EN EL SECTOR HOTELERO		
Fijos	93.788	62,7%
Fijos- Discontinuos	24.980	16,7%
Eventuales	30.814	20,6%
TOTAL	**149.582**	**100,0%**

Fuente: Federación Española de Hoteles

Casi el 80% de los trabajadores del sector hotelero son fijos, si bien discontinuos o permanentes y el resto son eventuales, lo que demuestra un alto porcentaje de empleo fijo en relación con otros subsectores del sector servicios.

En restauración se estima en 734.000 el número de empleos en 1.992, teniendo en cuenta que una gran parte de ellos se trata de actividades de carácter estacional, limitados a la temporada alta del turismo. Las formas de contratación que se reflejan en el cuadro adjunto se refieren sólo a restaurantes y no al sector en general.

Sólo en restaurantes casi en 40% de los trabajadores son eventuales de lo cual se deduce una gran temporalidad en el empleo.

Fig. 26

FORMAS DE CONTRATACIÓN EN RESTAURANTES (1992)		
Fijos	95.000	38,1%
Familiar (no asalariado)	60.270	24,2%
Eventuales	93.620	37,6%
TOTAL	**248.890**	**100,0%**

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la F.E.R.

EL EMPLEO EN AGENCIAS DE VIAJES

La aproximación de empleos directos e indirectos de los servicios anexos al transporte y de oferta complementaria es de 497.400 para 1992. La relación laboral que predomina en este tipo de empresas es el contrato laboral completo.

En los datos anteriores no se tiene en cuenta la actividad de los guías o informadores de turismo. Estos trabajan normalmente como profesionales autónomos bien para las agencias de viajes, o para organismos o instituciones, ya sean públicos o privados.

La actividad de los guías de turismo se presentan en nuestro país un tanto dispersa en su organización, además al existir un gran intrusismo profesional y una regulación legal confusa se hace difícil cuantificar el número de empleos. Según la Asociación Profesional de Informadores Turísticos (APIT) se puede estimar que en 1991 el número de guías nacionales ascendía a 5000 personas. Cabe destacar la gran temporalidad en el empleo que afecta a estos profesionales.

Fig. 27.- ESTRUCTURA MEDIA DE LAS PLANTILLAS EN LAS AGENCIAS DE VIAJES EN ESPAÑA.

		Mayorista %	Mayorista-minorista %	Minorista %
Según categoría	Administrativos	65.3	44.2	37.5
	Técnicos	13.8	23.6	25.0
	Directivos	11.2	20.9	20.0
	Otros	9.7	11.3	17.5
Según relación laboral	Contrato laboral completo	93.2	79.4	63.8
	Contrato laboral en prácticas y asalariados eventuales discontinuos	4.8	7.9	10
	Contrato laboral a tiempo parcial	0.8	8.2	10
	Propietarios /asociados	1.2	3.7	13.7
	Comisionistas, no asalariados en general	0.0	0.8	2.5

Fuente: "Estructura Económico- Financiera del sector de Agencias de Viajes". S.G.T.

EVOLUCIÓN DE LOS SECTORES

La fuerte expansión experimentada por el sector en las dos últimas décadas ha traído como consecuencia una serie de desajustes estructurales que se han ido agudizando progresivamente, especialmente entre 1989 y 1991, al no poder hacer frente las empresas de una manera adecuada a tan violento incremento de la demanda. Estos desajustes se han expresado fundamentalmente a través de una pérdida de rendimiento económico de las inversiones realizadas, del debilitamiento de la capacidad de negociación frente a los "turoperadores" del turismo de masas, de un deterioro de la relación calidad precio, y de una elevación de los costes de operación y mantenimiento de la infraestructura turística en las áreas costeras.

Unido a lo anterior, se han ido produciendo una serie de cambios en la sociedad a lo largo de los últimos años con gran incidencia en las tendencias de evolución del sector:

- La aparición de nuevos destinos altamente competitivos.
- La liberalización de los mercados tras la plena integración en el Mercado Europeo.
- El aumento del tiempo de ocio.
- Los cambios en la demografía actual (disminución del número de jóvenes y aumento de los pensionistas).
- Los grandes avances en los medios de transporte.
- La aparición de nuevas tecnologías de comercialización.
- El fraccionamiento progresivo de las vacaciones.
- El interés por el medio ambiente.
- La preocupación por la salud y la forma física.

Como consecuencia de ello, lo expertos opinan que se hace necesaria una modificación integral del "producto turístico español", para que se adecue a las nuevas exigencias de los mercados.

No obstante el turismo de masas centrado en el producto "sol y playa" sigue y seguirá siendo el principal para España y el motor del sector turístico, pero muchas zonas turísticas están saturadas y llegando al final de su ciclo. Se hace necesario por tanto disminuir la densidad en determinadas zonas y mejorar la calidad de los servicios, para atraer un segmento de demanda de calidad medio-alto.

La progresiva adaptación del mercado a estos cambios hace prever una evolución del sector de hostelería y turismo caracterizada por los siguientes aspectos:

- Disminución de la participación española en el mercado internacional debido al incremento de la competencia mundial, principalmente por la aparición de nuevos destinos.

- Reducción progresiva de actividades turísticas tradicionales (vacaciones de sol y playa) y aparición de actividades turísticas nuevas.

- Redistribución geográfica de la oferta turística española.

- Mejora de la calidad y personalización en las prestaciones turísticas.

- Diversificación de la oferta turística e información más completa sobre dicha oferta.

- Desarrollo de nuevas fórmulas de explotación de alojamientos.

- Participación activa en la planificación y desarrollo del tiempo de ocio por parte del usuario.

- Aumento de la demanda de residentes frente a la pérdida de turistas europeos tradicionales.

- Continuación del problema de la temporalidad en el empleo debido a la estacionalidad de nuestra oferta turística y al incremento de los salarios.

- Incremento de las demandas educativas, así como la necesidad de aumentar la oferta de cursos especializados principalmente en el área de atención al cliente, creación y promoción de productos turísticos, gestión para directivos y en aplicación de nuevas tecnologías.

- Fuerte difusión del uso de nuevas tecnologías en todo el sector. Entre éstas cabe destacar el uso generalizado del dinero electrónico, los sistemas informáticos aplicados a la gestión de los establecimientos de hostelería, el vídeo interactivo como soporte de la promoción de actividades turísticas, la implantación, más a largo plazo, de un sistema de información turística nacional y la adaptación de los sistemas telemáticos a la comercialización de las ofertas de los agentes turísticos.

- Incidencia del establecimiento del mercado único europeo, sobre todo en la estructura empresarial. La liberalización incrementa la competitividad de los grandes operadores europeos. En cuanto a las cadenas hoteleras es probable que aumente la presencia de capital extranjero en nuestro país.

- Aumento de la presencia de las compañías aéreas en las actividades turísticas.

- Disminución del cliente tradicional de Europa, que no se compensará con el aumento del turismo procedente de nuevos puntos europeos.

LA FORMACIÓN PROFESIONAL

OCUPACIONES Y ACTIVIDADES ECONÓMICAS DEL SECTOR

El conjunto de profesionales que lleva a cabo los procesos productivos y de servicio en el sector de Hostelería y Turismo cuenta con unos perfiles profesionales bien distintos. Esto no es de extrañar debido a la diversidad de estos procesos y de las funciones a las que da lugar la actividad turística.

En la CNO (Clasificación Nacional de Ocupaciones) estos profesionales aparecen repartidos por los diferentes grupos. Hemos recogido las ocupaciones que creemos más significativas; aún así habrá casos en los que éstas pueden considerarse o no del sector turístico dependiendo del establecimiento en el que se realicen.

Al igual que en el caso de las ocupaciones, las actividades económicas del sector son muy diversas debido a que la propia naturaleza del turismo exige una variedad muy amplia de bienes y servicios para dar respuesta a la demanda.

Muchas actividades económicas de la CNAE pueden tener o no carácter de "actividad turística" dependiendo del consumidor final de los bienes y/o servicios. Es lógico que algunas actividades económicas, como las ocupaciones, puedan ser o no consideradas del sector turístico.

Fig. 28.- Ocupaciones CNO

GRUPO	OCUPACIONES CNO
GRUPO 1	Dirección de departamentos de operaciones en empresas de hostelería.
	Dirección de departamento de operaciones en empresas de intermediación y servicios a otras empresas.
	Gerencia de hoteles con menos de 10 asalariados.
	Gerencia de pensiones con menos de 10 asalariados.
	Gerencia de empresas de restauración con menos de 10 asalariados.
	Gerencia de hoteles sin asalariados.
	Gerencia de pensiones sin asalariados.
	Gerencia de otras empresas de hospedaje sin asalariados.
	Gerencia de empresas de restauración sin asalariados.
GRUPO 2	Técnicos de empresas y actividades turísticas.
GRUPO 3	Animadores comunitarios.
GRUPO 4	Empleados de agencias de viajes.
	Recepcionistas en establecimientos distintos de oficinas.
	"Croupiers" y otros empleados de salas de juego y apuestas.
GRUPO 5	Cocineros y otros preparadores de comidas.
	Camareros, "barmen" y asimilados.
	Jefes de cocineros, camareros y asimilados.
	Azafatas o camareros de avión y de barco.
	Guías y azafatas de tierra.
	Mayordomos, ecónomos y asimilados.
GRUPO 7	Panaderos, pasteleros y confiteros.
GRUPO 9	Personal de limpieza de oficinas, hoteles (camareras de piso) y otros establecimientos similares.
	Lavanderos, planchadores y asimilados.
	Mozos de equipaje y asimilados.

Fig. 29.- Actividades económicas. Subsectores CNAE

GRUPO	ACTIVIDADES
HOSTELERÍA	Hoteles.
	"Camping" y otros tipos de hospedaje de corta duración.
	Restaurantes.
	Establecimientos de bebidas.
	Comedores colectivos y provisión de comidas preparadas.
ACTIVIDADES ANEXAS A LOS TRANSPORTES; ACTIVIDADES DE AGENCIAS DE VIAJES	Otras actividades anexas a los transportes.
	Actividades de las agencias de viajes, mayoristas y minoristas de turismo y otras actividades de apoyo turístico.
ACTIVIDADES RECREATIVAS, CULTURALES Y DEPORTIVAS	Actividades recreativas diversas.

ÁREAS PROFESIONALES

Para configurar la familia profesional de Hostelería y Turismo, después de un profundo análisis del sector, se dividió éste en tres grandes áreas profesionales:

- **Área profesional de alojamiento:** incluye aquellas profesiones cuyas actividades están ligadas a la prestación de servicios básicos y complementarios del alojamiento (ya sean alojamientos turísticos y no turísticos).

- **Área profesional de restauración:** incluye las profesiones que tienen como objetivo la elaboración, distribución y servicio de alimentos y bebidas.

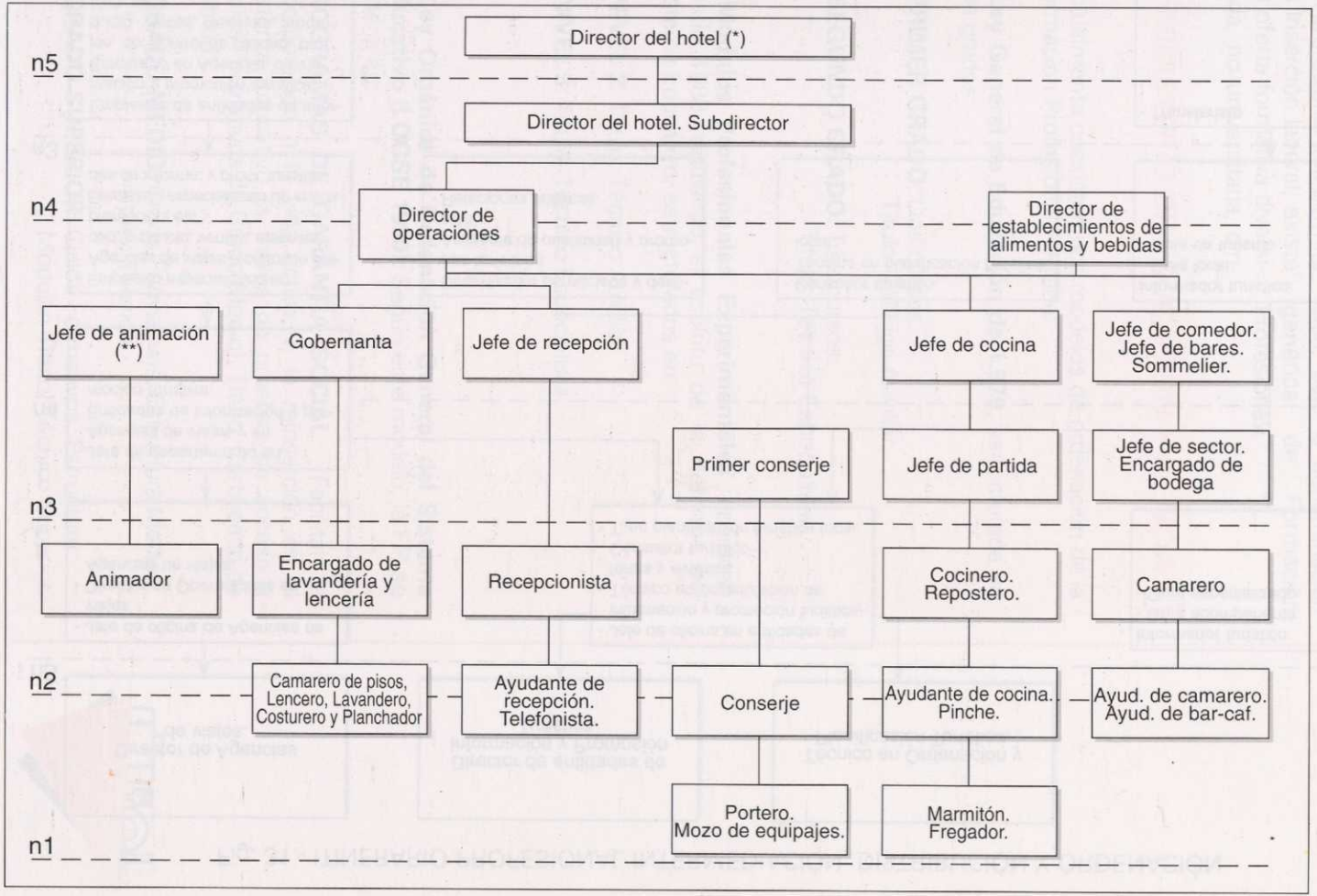
- **Área profesional de servicios turísticos:** es quizás la más compleja y donde se han encontrado mayores dificultades para su delimitación. Las actividades de los profesionales de ésta área están ligadas a la investigación del mercado turístico, la ordenación de la oferta, la creación y comercialización de productos turísticos, la prestación de servicios de intermediación e información turística y de entretenimiento y ocio.

El área profesional de alojamiento está ligada a las profesiones desempeñadas por los Técnicos Superiores en Alojamiento.

Dentro del área profesional de restauración se incluyen las profesiones realizadas por los Técnicos Superiores en Restauración, los Técnicos en Cocina, los Técnicos en Pastelería y Panadería y los Técnicos en Servicios de Restaurante y Bar.

Dentro del área profesional de servicios turísticos se encuentran los Técnicos Superiores en Información y Comercialización Turísticas y los Técnicos Superiores en Agencias de Viajes.

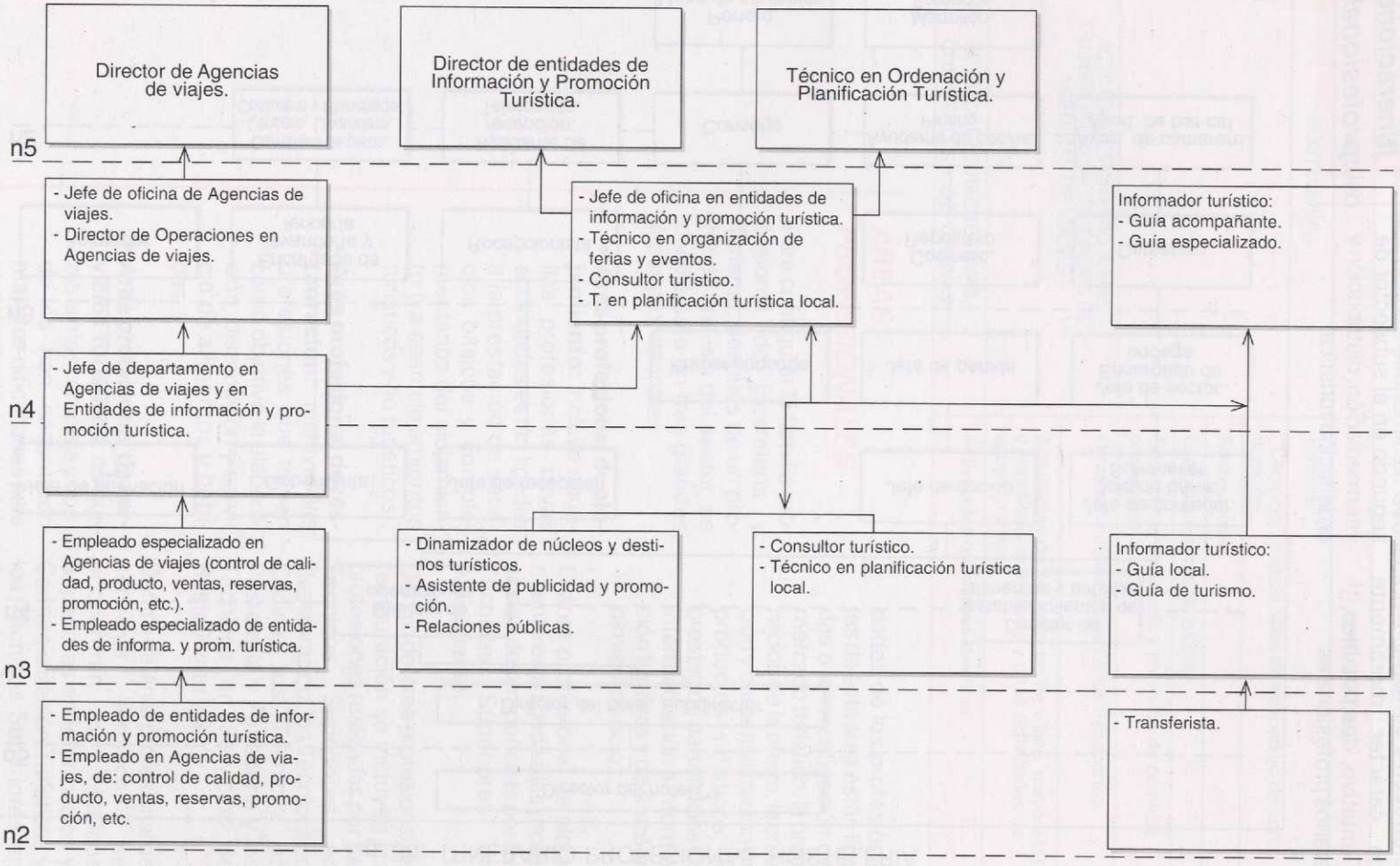
Fig. 30.- ITINERARIO PROFESIONAL. HOSTELERÍA



(*) Dependiendo del volumen del establecimiento.
(**) Promociona a otras profesiones.

Se ofrecen a continuación y con carácter meramente orientativo, dos posibles itinerarios profesionales. El primero en hostelería y el segundo en el subsector de intermediación, distribución y ordenación turística.

Fig. 31.- ITINERARIO PROFESIONAL INTERMEDIACIÓN, DISTRIBUCIÓN Y ORDENACIÓN



OFERTA FORMATIVA

Para conseguir la cualificación profesional que permita una inserción laboral, existe una oferta formativa diversificada, no universitaria, dirigida a los grupos de población, bajo la denominación genérica de Formación Profesional.

MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y CIENCIA

Actualmente coexisten dos modelos de ordenación de la Formación Profesional Reglada:

- **Ley General de Educación de 1.970**, estructurada en dos grados:

PRIMER GRADO: Dos cursos.
Título: Técnico Auxiliar.

SEGUNDO GRADO: Tres cursos.
Título: Técnico Especialista.

- **Módulos Profesionales Experimentales**, aparecen desde 1988, siguiendo el espíritu de la Reforma del Sistema Educativo, estructurados en:

NIVEL 2: Título: Técnico Auxiliar.

NIVEL 3: Título: Técnico Especialista.

- **Ley Orgánica de Ordenación General del Sistema Educativo (LOGSE 1990):** Según este modelo, la F.P. se ordena en:

PROGRAMAS DE GARANTÍA SOCIAL: Facilitan la incorporación a la vida activa, o la reinserción en el Sistema Educativo (a través de pruebas de acceso a Ciclos Formativos de Grado Medio). Título: Certificado de Aptitud.

GRADO MEDIO: Ciclos Formativos. Estructura Modular.
Título: Técnico.

GRADO SUPERIOR: Ciclos Formativos. Estructura Modular. Título: Técnico Superior.

MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL (INEM)

Formación Profesional Ocupacional

Para parados que reciben prestaciones por desempleo.

Para mayores de veinticinco años que ya han tenido su primer empleo.

Para otros colectivos.

AGENTES SOCIALES

Formación Profesional Continua, para población ocupada, que se imparte en las empresas.

Fig. 32.- MODELOS DE ORDENACIÓN COEXISTENTES EN LA ACTUALIDAD

F.P. REGLADA L.G.E. (1970)			MÓDULOS EXPERIMENTALES		CICLOS FORMATIVOS LOGSE (1990)	
RAMA	PROFESIÓN/ESPECIALIDAD	GRADO	DENOMINACIÓN	NIVEL	DENOMINACIÓN	GRADO
	Cocina	1	Cocina	2	Cocina	Medio
	Regiduría de pisos	1	Hosteleria-Cocina(*)	2	Servicios de Restaurante y Bar	Medio
	Servicios	1	Hostelería-Restaurante-Bar (*)	2	Panadería y Pastelería	Medio
	Administración hotelera	2	Recepción y servicios turísticos (*)	2	Restauración	Superior
	Agencias de viajes	2	Recepción	3	Alojamiento	Superior
	Hostelería	2			Agencias de viajes	Superior
					Información y comercialización turísticas	Superior
					Animación turístico-hotelera	Superior

(*): Módulos experimentales implantados únicamente en el ámbito de la Generalidad de Cataluña.

Fig. 33.- RELACIÓN ENTRE OCUPACIONES , CICLOS FORMATIVOS
Y
PROGRAMAS DE GARANTÍA SOCIAL

CNO	PROGRAMAS DE GARANTÍA SOCIAL	CICLOS FORMATIVOS
- Dirección de departamentos de operaciones en empresas de hostelería.		- Restauración (GS). - Alojamiento (GS).
- Dirección de departamentos de operaciones en empresas de intermediación y servicios a otras empresas.		- Agencias de viajes (GS).
- Gerencia de hoteles con menos de 10 asalariados.		- Alojamiento (GS).
- Gerencia de pensiones con menos de 10 asalariados.		- Alojamiento (GS).
- Gerencia de empresas de restauración con menos de 10 asalariados.		- Restauración (GS).
- Gerencia de hoteles sin asalariados.		- Alojamiento (GS).
- Gerencia de pensiones sin asalariados.		- Alojamiento (GS).
- Genrencia de otras empresas de hospedaje sin asalariados.		- Alojamiento (GS).
- Técnicos de empresas y actividades turísticas.		
- Animadores comunitarios.		- Animación turístico hotelera (GS) (*)
- Empleados de agencias de viajes.		- Agencias de viajes (GS).
- Recepcionistas en establecimientos distintos de oficinas.		- Alojamiento (GS).
- Croupiers.		
- Cocineros y otros preparados de comidas.	- Ayudante de cocina.	- Cocina (GM).
- Camareros, "barmanes" y asimilados.	- Ayudante de servicio de restaurante y bar.	- Servicios de restaurante y bar (GM).
- Jefes de cocineros, camareros y asimilados.		- Cocina (GM) - Servicios de restaurante y bar (GM).
- Azafatas o camareros de avión y de barco.		- Servicios de restaurante y bar (GM).
- Guías y azafatas de tierra.		- Inform. y comercialización turísticas (GM).
- Mayordomos, ecónomos y asimilados.		- Servicios de restaurante y bar (GM). - Cocina (GM).
- Panaderos, pasteleros y confiteros.		- Pastelería y panadería (GM).
- Personal de limpieza de oficinas, hoteles (camareras de piso) y otros establecimientos similares.	- Auxiliar de alojamiento, lavandería y lencería.	
- Lavanderos, planchadores y asimilados.	- Auxiliar de alojamiento, lavandería y lencería.	
- Mozos de equipaje y asimilados.		

(*) En preparación.

Fig. 34.- OCUPACIONES RELACIONADAS CON LA F.P. (L.G.E. del 70)
Y
MÓDULOS EXPERIMENTALES

CNO	F.P. (L.G.E. DEL 70)	MÓDULOS PROFESIONALES EXPERIMENTALES
- Dirección de departamentos de operaciones en empresas de hostelería.	- Hostelería (FP2). - Administración hotelera (FP2).	
- Dirección de departamentos de operaciones en empresas de intermediación y servicios a otras empresas.	- Agencias de viajes (FP2).	
- Gerencia de hoteles con menos de 10 asalariados.	- Administración hotelera (FP2).	
- Gerencia de pensiones con menos de 10 asalariados.	- Administración hotelera (FP2).	
- Gerencia de empresas de restauración con menos de 10 asalariados.	- Hostelería (FP2)	
- Gerencia de hoteles sin asalariados.	- Administración hotelera (FP2).	
- Gerencia de pensiones sin asalariados.	- Administración hotelera (FP2).	
- Gerencia de otras empresas de hospedaje sin asalariados.	- Administración hotelera (FP2).	
- Técnicos de empresas y actividades turísticas.		
- Animadores comunitarios.		
- Empleados de agencias de viajes.	- Agencias de viaje (FP2)	
- Recepcionistas en establecimientos distintos de oficinas.	- Administración hotelera (FP2).	- Recepción (MP3) - Recep. y serv. turísticos (MP2)(*)
- Croupiers.		
- Cocineros y otros preparados de comidas.	- Hostelería (FP2). - Cocina (FP1).	- Cocina (MP2). - Hostelería cocina (MP2)(*)
- Camareros, "barmanes" y asimilados.	- Servicios (FP1).	- Hostelería-restaurante-bar (MP2)(*).
- Jefes de cocineros, camareros y asimilados.	- Hostelería (FP2).	
- Azafatas o camareros de avión y de barco.		- Hostelería-restaurante-bar (MP2)(*).
- Guías y azafatas de tierra.		
- Mayordomos, ecónomos y asimilados.		
- Panaderos, pasteleros y confiteros.		
- Personal de limpieza de oficinas, hoteles (camareras de piso) y otros establecimientos similares.		
- Lavanderos, planchadores y asimilados.		
- Mozos de equipaje y asimilados.		

(*) Módulos experimentales implantados únicamente en el ámbito de la Generalidad de Cataluña.

OFERTA FORMATIVA

INTRODUCCIÓN

La Ley Orgánica de Ordenación General del Sistema Educativo, atribuye como finalidad a la formación profesional, en el ámbito del Sistema educativo, la preparación de los alumnos para la actividad en un campo profesional y su capacitación para el desempeño cualificado de las distintas profesiones, proporcionándoles una formación polivalente que les permita adaptarse a las modificaciones laborales que puedan producirse a lo largo de su vida.

Establece asimismo la formación profesional específica de grado medio, que se cursa tras la obtención del título de Graduado en Educación Secundaria, y la de grado superior, que se cursa tras la obtención del título de Bachiller, cuya superación da derecho a los títulos de Técnico y Técnico Superior respectivamente.

En esta Monografía también se recogen los Programas de Garantía Social en la Modalidad de Iniciación Profesional relacionada con esta Familia Profesional.

Tanto los títulos de Técnico como los de Técnico Superior al igual que los Programas de Garantía Social se configuran en dos grandes apartados, el primero de ellos referido al Perfil Profesional y el segundo al Plan de Formación asociado a dicho perfil.

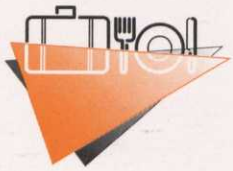
Garantía Social

INTRODUCCIÓN

Estos Programas de Garantía Social tienen como finalidad proporcionar una formación básica y profesional que permita a los alumnos, que hayan abandonado la etapa de la E.S.O. sin haber alcanzado los objetivos correspondientes, incorporarse a la vida activa o proseguir sus estudios.

La duración de estos programas variará en función de la modalidad (Iniciación Profesional, Formación Empleo...) por la que se desarrolla, y de las características de los alumnos. En todo caso estará comprendida entre 6 meses y 2 años.

Los programas que se desarrollan a continuación pertenecen a la modalidad de Iniciación Profesional por lo que su duración será de un año dividido en 2 fases. La primera fase será de formación en centro educativo a tiempo completo con una duración de entre 3 y 6 meses. La segunda fase será de formación en alternancia, durante la cual los alumnos serán contratados por empresas o entidades locales entre 15 y 22 horas y con la correspondiente retribución salarial.



AUXILIAR DE ALOJAMIENTO, LENCERÍA Y LAVANDERÍA

Descripción

Este auxiliar de Alojamiento, Lencería y Lavandería tiene como funciones principales las de poner a punto habitaciones, salones y en general todas las dependencias relacionadas con el alojamiento; lavar, planchar y repasar la ropa del establecimiento y la de los clientes o usuarios, trabajando en equipo o individualmente bajo la supervisión de un técnico de superior nivel de cualificación. Tiene también la función de atender las peticiones de los clientes o usuarios dentro de su ámbito de competencia.

Ejerce su actividad laboral fundamentalmente en el ámbito hotelero, si bien podrá ejercer su labor en hospitales, residencias, colegios, y en general en todos aquellos establecimientos que presten servicios de alojamiento, siempre bajo la supervisión de un técnico de nivel superior, siendo su autonomía mayor cuanto más pequeño sea el establecimiento.

Aptitudes

- Agudeza visual.
- Destreza manual.
- Rapidez de reflejos.
- Fuerza física.
- Discriminación tactil.
- Agilidad.

Actitudes

- Amabilidad.
- Pulcritud.
- Precisión.
- Método y capacidad de trabajo en equipo.

Actividades más significativas

- Limpiar y poner a punto las instalaciones, maquinaría, materiales y útiles necesarios para realizar limpiezas, lavar ropa de forma mecánica o manual y planchar, coser y repasar ropa.
- Aspirar, barrer, fregar, vitrificar, abrillantar y limpiar en general todo tipo de superficies aplicando las técnicas, métodos y sistemas más idóneos.
- Poner a punto habitaciones, salones, escaleras e instalaciones de alojamiento.
- Clasificar, pesar o contar y lavar, a máquina o a mano, ropa plana y de vestir.
- Planchar a máquina y a mano, doblar, almacenar y/o presentar ropa plana y de vestir.

- Eliminar manchas resistentes al lavado.
- Repasar ropa a mano y a máquina.
- Confeccionar a máquina prendas sencillas.
- Cumplimentar impresos y partes de trabajo.
- Atender las peticiones de los clientes con la máxima amabilidad y cortesía.

Duración:
1 año. Primera fase 5 meses aproximadamente y segunda fase 6 meses.

Condiciones de acceso:
Jóvenes mayores de 16 años y menores de 21 que no hayan alcanzado los objetivos de la Educación Secundaria Obligatoria ni posean titulación alguna de Formación Profesional.

Estos Programas comprenden las áreas de:
- Formación Específica.
- Formación Básica.
- Formación y Orientación Laboral.

Área de Formación Específica:
Se denomina Taller de Mantenimiento y Limpieza de Alojamientos y esta constituido por cinco módulos. Estos módulos corresponden a las unidades de competencia relativas a lavado de ropa, plancha, repaso y costura, limpieza de superficies y mantenimiento de plantas de interior y arreglos florales. Su distribución horaria

será de 18 horas semanales en la primera fase y 4 en la segunda y se denominan:

- Módulo 1. Higienizado y limpieza de ropa (70 horas).
- Módulo 2. Planchado, doblado y presentación de ropa (90 horas).
- Módulo 3. Repaso y cosido de ropa (170 horas).
- Módulo 4. Higienización, limpieza y mantenimiento de superficies (145 horas).
- Módulo 5. Mantenimiento de plantas, flores y elementos decorativos (50 horas).

Los conocimientos y capacidades adquiridos en cada uno de los módulos, a excepción del referido a mantenimiento de plantas de interior y arreglos florales, constituyen un bloque coherente para el desempeño de un puesto de trabajo específico.

Área de Formación y Orientación Laboral:

Sus contenidos están relacionados con la Seguridad e Higiene, las Relaciones Laborales, la Orientación y la Inserción Profesional. La duración será de entre dos y tres horas semanales en la primera fase y de dos horas semanales en la segunda fase.

Área de Formación Básica:

Tiene como finalidad ofrecer a los alumnos la posibilidad de adquirir o afianzar los conocimientos y capacidades generales básicas, relacionadas con los objetivos y contenidos de la enseñanza obligatoria, que son necesarias para conseguir su inserción social y laboral satisfactoria y, en su caso, para la continuación de sus estudios. Sus contenidos y metodología se adaptarán a las condiciones y expectativas particulares de cada alumno. Su duración en la primera fase será de entre seis y nueve horas semanales y de seis en la segunda fase.

Actividades complementarias:

Se relacionan con el deporte y la cultura y favorecen la adquisición de hábitos positivos relacionados con el disfrute del ocio y del tiempo libre. Su duración en la primera fase es de entre dos y tres horas semanales y de dos horas en la segunda fase.

Acción tutorial:

Sus contenidos van dirigidos a facilitar el desarrollo personal del alumno, especialmente en aspectos tales como la autoestima y la motivación, la integración e implicación social y la adquisición de habilidades sociales y de autocontrol. Su distribución horaria será de entre una y dos horas semanales durante la primera fase y una hora semanal en la segunda.

Certificación

Todos los alumnos recibirán un Certificado en el que constarán, para las Áreas de Formación Básica y de Formación y Orientación Laboral y para cada uno de los módulos del Área de Formación Profesional Específica, el número total de horas cursadas y las calificaciones obtenidas.

Salidas hacia otros estudios

Mediante una prueba de acceso, se accede a Ciclos Formativos de Grado Medio.

AYUDANTE DE COCINA

Descripción

El ayudante de cocina tendrá como competencia general la de realizar las operaciones de limpieza y preparación de equipos, elementos y utensilios en el área de producción culinaria, antes y después de cada servicio, ejecutando el aprovisionamiento interno de las materias primas que se precisen y efectuando las operaciones de manipulación y preelaboración que éstas requieran.

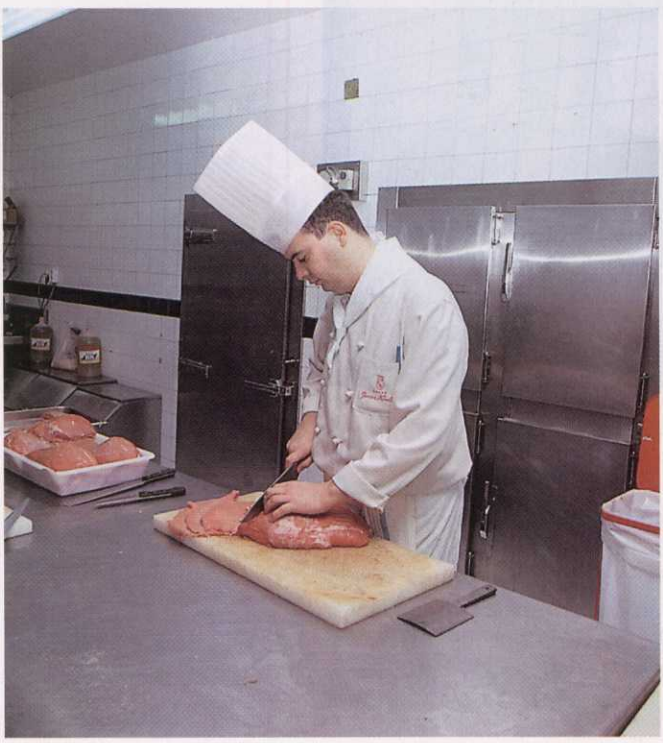
Asimismo, confeccionará elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones elementales, colaborando en aquellas otras elaboraciones de mayor complejidad, todo ello con diligencia y aplicando la normativa higiénico-sanitaria vigente, para obtener la calidad y cumplir los objetivos establecidos.

El ayudante de cocina ejercerá su actividad laboral bajo la supervisión de otros profesionales (fundamentalmente cocineros) de su área en el almacenamiento, la manipulación y preelaboración de géneros y en la confección de elaboraciones básicas.

Ejercerá su actividad laboral con un nivel de autonomía mayor, cuanto más pequeño sea el establecimiento hostelero y en consecuencia de su área de producción culinaria.

Entre los distintos establecimientos en los que podrá ejercer su actividad profesional el ayudante de cocina, destacan:

- Establecimientos de Restauración comercial, tanto de cocina tradicional como de cocina evolutiva (Pizzerías, Hamburgueserías, etc.).
- Bares, Cafeterías y análogos.
- Establecimientos de Restauración colectiva (Colegios, Hospitales, Residencias, "Catering", etc.).
- Establecimientos de Oferta Complementaria (Casinos, Discotecas, Cocina de Barcos u otros transportes, etc.).



Aptitudes

- Perceptividad visual del entorno o marco de trabajo.
- Destreza y habilidad manual.
- Agudeza olfativa y gustativa.
- Rapidez de reflejos.
- Discriminación tactil y resistencia física.

Actitudes

- Afabilidad en el trato.
- Pulcritud.
- Capacidad de relación en el trabajo en equipo y gusto por el trabajo manual.

Actividades más significativas

- Realizar las diferentes operaciones de limpieza y puesta a punto de equipos y material de trabajo en el área de producción culinaria.
- Recepcionar materias primas, distribuirlas y/o almacenarlas de acuerdo con instrucciones prefijadas y mantener las zonas de aprovisionamiento (economato, bodega, cámaras...) en perfecto estado de orden y limpieza, cumpliendo con la normativa sanitaria vigente.
- Confeccionar vales o documentos similares, bajo instrucciones previas, para efectuar el aprovisionamiento interno de materias primas con destino a los diferentes departamentos del área de producción culinaria.
- Efectuar el conjunto de operaciones para manipular y preelaborar materias primas en crudo (limpiar, cortar, picar, fraccionar, despiezar...) de acuerdo con las necesidades e instrucciones recibidas.
- Realizar elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones (fondos, salsas, guarniciones...) de acuerdo con las necesidades e instrucciones recibidas.
- Colaborar en la aplicación de las técnicas culinarias elementales obteniendo elaboraciones culinarias.
- Colaborar, a su nivel, con el personal de mayor cualificación, apoyándoles en todas las peticiones que realicen durante el proceso de servicio de alimentos.
- Realizar las operaciones necesarias para la conservación o regeneración de materias primas y/o elaboraciones culinarias siempre bajo instrucciones.
- Recoger y limpiar el puesto de trabajo al finalizar el servicio.

Plan de Formación

Duración:
1 año. Primera fase 5 meses aproximadamente y segunda fase 6 meses.

Condiciones de acceso:
Jóvenes mayores de 16 años y menores de 21 que no hayan alcanzado los objetivos de la Educación Secundaria Obligatoria ni posean titulación alguna de Formación Profesional.
Estos Programas comprenden las áreas de:
- Formación Específica.
- Formación Básica.
- Formación y Orientación Laboral.

Área de Formación Específica:
Está constituida por cuatro módulos con unos contenidos que pueden ser cursados independientemente, y permiten, cada uno de ellos, la acreditación de la competencia profesional para poder desempeñar unos determinados puestos de trabajo. Su distribución horaria es de 15 horas semanales en la primera fase formativa de seis meses y cuatro en la segunda fase:

- Módulo 1. Técnicas de limpieza y almacenamiento en el área de cocina (75 horas).
- Módulo 2. Manipulación de alimentos en crudo (200 horas).
- Módulo 3. Preelaboraciones básicas (125 horas).
- Módulo 4. Elaboraciones culinarias simples (125 horas).

Área de Formación y Orientación Laboral:
Sus contenidos están relacionados con la Seguridad e Higiene, las Relaciones Laborales, la Orientación y la Inserción Profesional. Su duración será de entre dos y tres horas semanales en la primera fase y de dos horas semanales en la segunda fase.

Área de Formación Básica:
Tiene como finalidad ofrecer a los alumnos la posibilidad de adquirir o afianzar los conocimientos y capacidades generales básicas, relacionadas con los objetivos y contenidos de la enseñanza obligatoria, que son necesarias para conseguir su inserción social y laboral satisfactoria y, en su caso, para la continuación de sus estudios. Sus contenidos y metodología se adaptarán a las condiciones y expectativas particulares de cada alumno. Su duración en la primera fase será de entre seis y nueve horas semanales y de seis en la segunda fase.

Actividades complementarias:
Se relacionan con el deporte y la cultura y favorecen la adquisición de hábitos positivos relacionados con el disfrute del ocio y del tiempo libre. Su duración en la primera fase es de entre dos y tres horas semanales y de dos horas en la segunda fase.

Acción tutorial:
Sus contenidos van dirigidos a facilitar el desarrollo personal del alumno, especialmente en aspectos tales como la autoestima y la motivación, la integración e implicación social y la adquisición de habilidades sociales y de autocontrol. Su distribución horaria será de entre una y dos horas semanales durante la primera fase y una hora semanal en la segunda.

Certificación

Todos los alumnos recibirán un Certificado en el que constarán, para las Áreas de Formación Básica y de Formación y Orientación Laboral y para cada uno de los módulos del Área de Formación Profesional Específica, el número total de horas cursadas y las calificaciones obtenidas.

Salidas hacia otros estudios

Mediante una prueba de acceso a Ciclos Formativos de Grado Medio.

AYUDANTE DE SERVICIO DE RESTAURANTE-BAR

Descripción

La competencia general del ayudante de servicio de Restaurante-Bar será la de realizar las operaciones de limpieza y montaje de equipos, elementos y utensilios en las áreas de consumo o distribución de alimentos y bebidas, antes y después del servicio, colaborando en su desarrollo y pudiendo realizarlo de forma autónoma en aquellos servicios de mesa o barra simples. Asimismo, confeccionará elaboraciones culinarias elementales y de consumo habitual en el ámbito de bar/cafetería. Todo ello con la debida calidad y atención al cliente y aplicando la normativa higiénico-sanitaria vigente.

El ayudante de Servicio de Restaurante/Bar, podrá ejercer su actividad en pequeñas, medianas y grandes empresas de hostelería, siendo su grado de autonomía mayor cuanto más pequeño sea el establecimiento en el que desempeñe su actividad. Ejercerá su trabajo en el área de la Restauración, ubicándose en los siguientes sectores:

- Establecimientos de Restauración comercial, tanto de cocina tradicional como de cocina evolutiva (Pizzerías, Hamburgueserías, etc.)
- Bares, Cafeterías y análogos.
- Establecimientos de Restauración colectiva (Colegios, Hospitales, Residencias, "Catering", etc.).
- Establecimientos de Oferta Complementaria (Casinos, Discotecas, Cocina de Barcos u otros transportes, etc.).

Aptitudes

- Memoria y agudeza visual.
- Destreza manual.
- Agudeza olfativa y gustativa.
- Rapidez de reflejos.
- Resistencia física.
- Memoria auditiva.
- Agilidad y equilibrio.

Actitudes

- Capacidad de relación, amabilidad.
- Pulcritud.
- Atención.

Actividades más significativas

- Realizar las diferentes operaciones de limpieza y preparación de equipos, elementos y utensilios de las áreas de consumo o distribución de alimentos y bebidas.
- Montar y "desbarasar" mesas.
- Preparar y presentar elaboraciones culinarias simples que habitualmente son consumidas en el ámbito de bar/cafetería.
- Preparar y servir bebidas que habitualmente se ofertan en estos establecimientos y no necesitan conocimientos de coctelería.
- Colaborar en el servicio de bebidas en habitaciones u otros lugares que por las características del establecimiento o tipo de servicio así lo exijan.
- Realizar los servicios simples de mesa y bar y colaborar en el servicio de alimentos y bebidas en sala.
- Efectuar el conjunto de operaciones necesarias para la recogida de las áreas de trabajo y disposición para un posterior servicio.

Plan de Formación

Duración:
1 año. Primera fase 5 meses aproximadamente y segunda fase 6 meses.

Condiciones de acceso:
Jóvenes mayores de 16 años y menores de 21 que no hayan alcanzado los objetivos de la Educación Secundaria Obligatoria ni posean titulación alguna de Formación Profesional.

Estos Programas comprenden las áreas de:

- Formación Específica.
- Formación Básica.
- Formación y Orientación Laboral.

Área de Formación Específica:

Esta constituida por tres módulos o bloques coherentes de contenidos, asociados a una o varias unidades de competencia profesional y se vinculan a puestos de trabajo concretos del área de Restauración. Su distribución horaria es de 15 horas semanales en la primera fase formativa de seis meses y 4 en la segunda fase:

- Módulo 1. Servicios de Bar-Cafetería (150 horas).
- Módulo 2. Técnicas elementales de cocina (200 horas).
- Módulo 3. Servicio de alimentos y bebidas en sala (180 horas).

Área de Formación y Orientación Laboral:

Sus contenidos están relacionados con la Seguridad e Higiene, las Relaciones Laborales, la Orientación y la Inserción Profesional. Su duración es de entre dos y tres horas semanales en la primera fase y de dos horas semanales en la segunda fase.

Área de Formación Básica:

Tiene como finalidad ofrecer a los alumnos la posibilidad de adquirir o afianzar los conocimientos y capacidades generales básicas, relacionadas con los objetivos y contenidos de la enseñanza obligatoria, que son necesarias para conseguir su inserción social y laboral satisfactoria y, en su caso, para la continuación de sus estudios. Sus contenidos y metodología se adaptarán a las condiciones y expectativas particulares de cada alumno. Su duración en la primera fase será de entre seis y nueve horas semanales y de seis en la segunda fase.

Actividades complementarias:

Se relacionan con el deporte y la cultura y favorecen la adquisición de hábitos positivos relacionados con el disfrute del ocio y del tiempo libre. Su duración en la primera fase es de entre dos y tres horas semanales y de dos horas en la segunda fase.

Acción tutorial:

Sus contenidos van dirigidos a facilitar el desarrollo personal del alumno, especialmente en aspectos tales como la autoestima y la motivación, la integración e implicación social y la adquisición de habilidades sociales y de autocontrol. Su distribución horaria será de entre una y dos horas semanales durante la primera fase y una hora semanal en la segunda.

Cerfificación

Todos los alumnos recibirán un Certificado en el que constarán, para las Áreas de Formación Básica y de Formación y Orientación Laboral y para cada uno de los módulos del Área de Formación Profesional Específica, el número total de horas cursadas y las calificaciones obtenidas.

Salidas hacia otros estudios

Mediante una prueba de acceso a Ciclos Formativos de Grado Medio.

CICLOS DE GRADO MEDIO

TÉCNICO EN COCINA

Descripción

El trabajo de este técnico consiste en realizar todas las operaciones de manipulación, preparación, conservación y presentación de toda clase de alimentos, confeccionar ofertas gastronómicas y apoyar las actividades de servicio, consiguiendo la calidad y objetivos económicos establecidos y aplicando en todo momento las normas y prácticas de seguridad e higiene.

Aptitudes

- Creatividad.
- Agudeza y memoria gustativa.
- Agudeza y memoria olfativa.
- Sentido de la estética.
- Sentido artístico.
- Destreza manual.
- Capacidad de improvisación.

Actitudes

- Resistencia física.
- Atención.
- Pulcritud.
- Organización.
- Método.
- Capacidad de trabajo en equipo y gusto por el trabajo manual.

Competencias Requeridas

La competencia profesional de este técnico en cocina requiere:

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

Puestos de Trabajo que desempeñan

Los puestos de trabajo tipo más relevantes que puede desempeñar este técnico son:

- Cocinero en cualquier tipo de establecimiento y/o alojamiento.
- Jefe de partida.
- Empleado de departamento de economato y bodega en un hotel, restaurante, hospital, empresa de colectividades, etc.

Al insertarse laboralmente en un puesto de trabajo concreto de los relacionados anteriormente, puede conseguir diferentes especializaciones, para lo cual necesitará un período de adiestramiento y adaptación en ese puesto de trabajo. La especialización de esta figura derivará del tipo de establecimiento, departamento o área de elaboración y/o servicio de alimentos y bebidas en los que pueda desarrollar su actividad profesional.

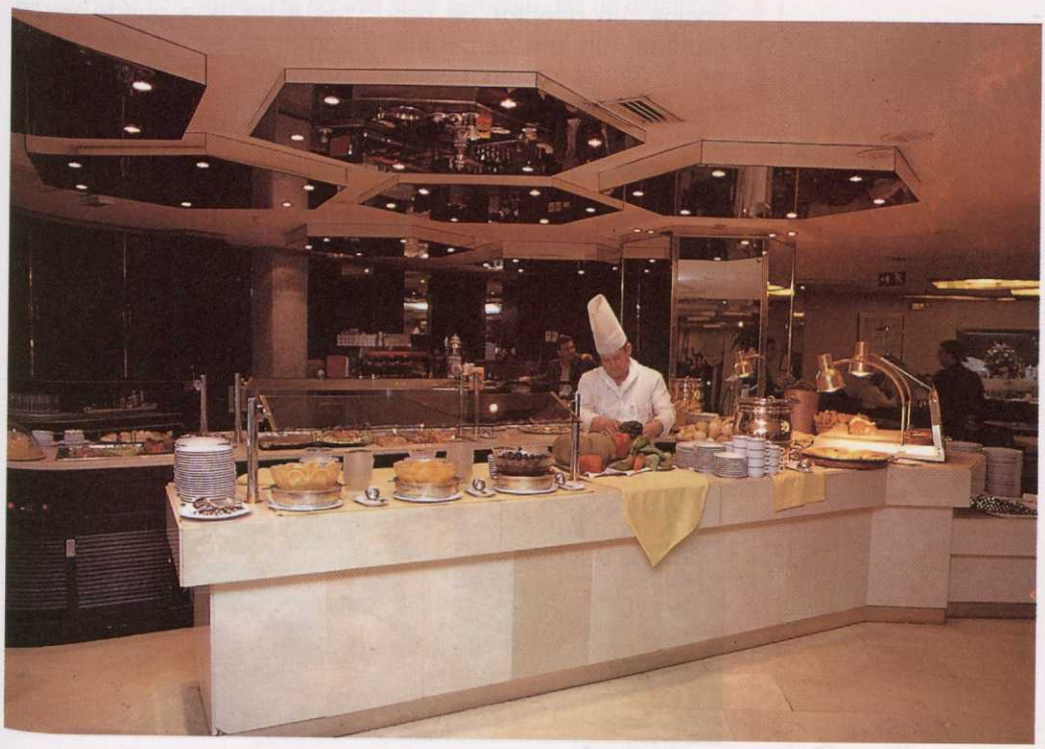
Mediante experiencia laboral y formación complementaria de ciclo corto, esta figura puede evolucionar hasta jefe de cocina.

Actividades que realiza

Las actividades más significativas que tiene que realizar son:

- Confeccionar las ofertas gastronómicas en términos de menús, carta o análogos, de modo que resulten atractivos, equilibrados o adecuados para los clientes.
- Determinar el grado de calidad de las materias primas, de modo que el producto ofrecido tenga el nivel de calidad que espera el cliente y cumpla con los objetivos económicos del establecimiento.
- Solicitar las mercancías que resulten necesarias para cubrir las exigencias de la producción.
- Efectuar la recepción de los artículos solicitados, comprobando que cumplen con la petición de compra y el estándar de calidad.
- Almacenar las mercancías recibidas, de manera que se mantengan en perfecto estado hasta su utilización.
- Controlar consumos, según las normas establecidas, de modo que se puedan determinar los costes de las bebidas y alimentos empleados.
- Preparar y almacenar en crudo todo tipo de alimentos, de modo que resulten aptos para su utilización en la elaboración de distintos tipos de platos o posterior comercialización.
- Conservar y/o envasar géneros y elaboraciones culinarias que resulten aptos para su posterior consumo o distribución comercial.
- Preparar y presentar, de acuerdo con la definición del producto y las técnicas básicas de elaboración, preparaciones culinarias elementales.
- Confeccionar masas y postres.

- Preparar y presentar productos elementales de pastelería tales como panes, bollos, tartas, pasteles y pastas y pastelería salada.
- Preparar y presentar todo tipo de helados y postres de cocina.
- Montar y poner a punto los equipos, mobiliarios y menaje necesarios para los servicios tipo "buffet", "self-service" o análogos.
- Colaborar con el servicio de mesa.
- Preparar y presentar platos a la vista del cliente.
- Manipular toda clase de viandas ante el cliente.
- Preparar, en su caso, presentar café, chocolate, granizado, batidos, zumos, infusiones y otras bebidas no alcohólicas.
- Preparar y presentar los platos más significativos de la cocina regional, nacional e internacional.
- Preparar y presentar diferentes tipo de platos de creación propia.
- Elaborar, gestionar y organizar la documentación necesaria para la constitución de una pequeña empresa y la generada por el desarrollo de su actividad económica.
- Determinar las formas de contratación más idóneas en función del tamaño, actividad y objetivos de una pequeña empresa.
- Promover la venta de productos o servicios.
- Negociar con proveedores y clientes.
- Crear, desarrollar y mantener buenas relaciones con clientes reales o potenciales.



¿Qué utiles, herramientas y maquinas manejan?

Los útiles y herramientas y equipos que maneja estos profesionales son los requeridos para la realización de las actividades anteriormente expuestas y son de distinta índole: equipos e instrumentales de medida. Equipos de refrigeración utensilios de distintos tipos propios de la preelaboración. Utensilios propios de la cocina, menaje de cocina, menaje de servicio. Utensilios propios de la pastelería. Equipos generadores de ozono. Equipos informáticos. Medios y equipos de oficina, etc.

Lugar y ambiente de trabajo

Este técnico ejerce su actividad, principalmente, en el área de elaboración de alimentos y bebidas del sector "Hostelería y Restauración", aunque también puede incorporarse al sector de industrias agroalimentarias y establecimientos comerciales de alimentos y bebidas.

Actúa en los establecimientos medianos y grandes, en estos normalmente depende de un mando intermedio superior, tal como un jefe de cocina, un director de restaurante, un jefe de partida, etc... Así como en pequeños establecimientos donde será el cocinero más cualificado e incluso el propietario, por lo que deberá estar capacitado para el autoempleo y la iniciativa empresarial.

El técnico en cocina realiza su actividad en un ambiente interior con iluminación natural y artificial, con ventilación natural y asistida y con cambios ambientales. En atmósferas en ocasiones cargados de humos, olores, ruidos y vapores. Su posición es de pie. Los riesgos profesionales más corrientes a los que puede verse sometido son: cortes, quemaduras, alergias, trastornos respiratorios, deformaciones en los pies y estrés.

Título: Técnico en Cocina
Nivel académico: Grado medio.
Duración: 2.000 horas

Programa formativo (Módulos profesionales):

Ofertas gastronómicas y sistemas de aprovisionamiento. Preelaboración y conservación de alimentos. Técnicas culinarias. Repostería. Técnicas básicas de servicio y de preparación de alimentos y bebidas a la vista del cliente. Elaboraciones y productos culinarios. Administración, gestión y comercialización en la pequeña empresa. Lengua extranjera. Formación en centro de trabajo. Formación y orientación laboral. Relaciones en el entorno de trabajo.

Pueden ser objeto de convalidación con la Formación Profesional Ocupacional:

Técnicas culinarias. Técnicas básicas de servicio. Administración, gestión y comercialización de la pequeña empresa o taller

Pueden ser objeto de correspondencia con la práctica laboral:

Preelaboración y conservación de alimentos. Técnicas culinaras. Repostería. Técnicas básicas de servicio. Formación en centro de trabajo. Formación y orientación laboral.

Condiciones de acceso:

Haber cursado la Enseñanza Secundaria Obligatoria, o bien superar una prueba de acceso si se cumplen una de estas condiciones:
- Tener como mínimo 18 años.
- Acreditar, al menos, un año de experiencia laboral.
- Haber superado un programa de garantía social.

Modalidades del bachillerato a las que da acceso:

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

TÉCNICO EN PASTELERÍA Y PANADERÍA

Descripción

El trabajo de este técnico consiste en realizar todas las operaciones de elaboración, conservación y presentación de toda clase de productos de pastelería y repostería, y montar expositores, escaparates y servicios tipo "buffet" con estos productos, consiguiendo la calidad y objetivos económicos establecidos y aplicando en todo momento la normativa y prácticas de seguridad e higiene.

Aptitudes

- Creatividad.
- Sentido artístico.
- Destreza manual.
- Agudeza y memoria olfativa.
- Agudeza y memoria gustativa.
- Resistencia física.

Actitudes

- Pulcritud.
- Organización.
- Atención.
- Método y gusto por el trabajo en equipo.

Competencias Requeridas

La competencia profesional de este técnico en Pastelería y Panadería requiere:

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

Puestos de Trabajo que desempeñan

Con la adquisición de esta competencia profesional este técnico puede desempeñar los puestos de trabajo de:

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

Actividades más significativas

Las actividades más significativas que realiza este técnico en Pastelería y Panadería son:

- Confeccionar la oferta de productos de pastelería de modo que resulte atractiva, equilibrada o adecuada para los clientes.
- Determinar el grado de calidad de las materias primas de modo que el producto ofrecido se adecue a la demanda y cumpla con los objetivos económicos del establecimiento.
- Solicitar las mercancías que resulten necesarias para cubrir las exigencias de la producción.
- Realizar la acepción de los productos solicitados.
- Almacenar las mercancías recibidas, de manera que se mantengan en perfecto estado hasta su utilización.
- Controlar consumos, de modo que se puedan determinar los costes de las materias primas y productos empleados.
- Diseñar decoraciones para que resulten atractivos al consumidor.
- Montar expositores y escaparates de pastelería.
- Montar servicios tipo "buffet" y barras de degustación.
- Elaborar jarabes, confituras y gelatinas, de acuerdo con las técnicas básicas.
- Elaborar todo tipo de masas de pastelería, de acuerdo con las técnicas básicas, de forma que resulten aptos para su consumo o la preparación posterior de determinados platos y productos de pastelería en general.
- Elaborar todo tipo de pastas dulces, de acuerdo con las técnicas básicas.
- Elaborar todo tipo de cremas y rellenos dulces, de acuerdo con las técnicas básicas.
- Preparar y, en su caso, presentar café, chocolate, granizados, batidos, zumos, infusiones y otras bebidas no alcohólicas.
- Conservar y/o envasar géneros y elaboraciones de pastelería y repostería que resulten aptos para su posterior consumo o distribución comercial.
- Elaborar rellenos salados.
- Elaborar y presentar, productos de pastelería salada.
- Preparar y presentar toda clase de productos de pastelería y repostería (tartas, pasteles, helados, postres de cocina, mazapanes, turrones, bombones, confites, etc) de acuerdo con la definición del producto y/o las normas básicas de elaboración.

- Preparar y presentar diferentes productos de pastelería y repostería de creación propia.
- Evaluar la posibilidad de implantación de una pequeña empresa en función de su actividad, volumen de negocio y objetivos.
- Determinar las formas de contratación más idóneas en función de la actividad objetiva y tamaño de una pequeña empresa.
- Elaborar, gestionar y organizar la documentación necesaria para la constitución de una pequeña empresa y la generada por el desarrollo de su actividad económica.
- Proponer la venta de productos o servicios.
- Negociar con proveedores y clientes.
- Crear, desarrollar y mantener buenas relaciones con clientes.
- Identificar, en tiempo y forma, las acciones derivadas de las obligaciones legales de una empresa.

¿Qué útiles, herramientas y máquinas manejan?

Equipos generadores de calor y de frío. Equipos generadores de ozono. Equipos e instrumentos de medida. Máquinas auxiliares de uso pastelero (batidores, amasadores...). Menaje de cocina y pastelería. Menaje de servicio. Utensilios propios de pastelería. Equipos informáticos (paquetes de gestión muy básicos). Medios y equipos de oficina.

Este técnico en pastelería y panadería ejerce su actividad, principalmente, en el área de elaboración de alimentos y bebidas no alcohólicas del sector "Hostelería y Restauración" y "Pastelería Artesanal", aunque también puede incorporarse al sector de industrias agroalimentarias y establecimientos comerciales de alimentos y bebidas.

Actúa normalmente en establecimientos medianos y grandes bajo la dependencia de un mando inmediato superior, pero en muchas ocasiones será el pastelero y/o panadero más cualificado e, incluso, el propietario de un establecimiento, por lo que deberá tener también capacidades para el empleo y la iniciativa empresarial.

Este Técnico en Panadería y Pastelería realiza su trabajo de pie y en un ambiente interior con iluminación natural y artificial con ventilación natural y asistida y sometido a cambios ambientales. En atmósferas en ocasiones cargadas de humos, olores, ruidos y vapores. Los riesgos profesionales más frecuentes a los que puede estar sometido son: cortaduras, caidas, problemas circulatorios y problemas respiratorios.

¿En qué ambiente trabajan?

Plan de Formación

Título: Técnico en Pastelería y Panadería
Nivel académico: Grado medio.
Duración: 1.400 horas

Programa formativo (Módulos profesionales):

Ofertas gastronómicas y sistemas de aprovisionamiento. Diseño de decoraciones en pastelería y montaje de servicios. Técnicas de pastelería, panadería y conservación de alimentos. Panificación y pastelería salada. Productos de pastelería y repostería. Administración, gestión y comercialización en la pequeña empresa. Formación en centro de trabajo. Formación y orientación laboral.

Pueden ser objeto de convalidación con la Formación Profesional Ocupacional:

Técnicas de pastelería, panadería y conservación de alimentos. Diseño de decoraciones en pastelería y montaje de servicios. Panificación y pastelería salada. Administración, gestión y comercialización de una pequeña empresa o taller.

Pueden ser objeto de correspondencia con la práctica laboral:

Técnicas de pastelería, panadería y conservación de alimentos. Diseño de decoraciones en pastelería y montajes de servicios. Panificación y pastelería salada. Formación en centro de trabajo. Formación y Orientación Laboral.

Condiciones de acceso:

Haber cursado la Enseñanza Secundaria Obligatoria, o bien superar una prueba de acceso si se cumplen una de estas condiciones:
- Tener como mínimo 18 años.
- Acreditar, al menos, un año de experiencia laboral.
- Haber superado un programa de garantía social.

Modalidades del bachillerato a las que da acceso:

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

TÉCNICO EN SERVICIOS DE RESTAURANTE Y BAR

Descripción

El trabajo de este Técnico consiste en realizar las operaciones de servicio de alimentos y bebidas, acogiendo y atendiendo al cliente, y preparar todo tipo de bebidas y comidas rápidas, consiguiendo la calidad y objetivos económicos establecidos aplicando en todo momento las normas y prácticas de seguridad e higiene.

Aptitudes

- Rapidez de reflejos.
- Fluidez verbal.
- Destreza manual.
- Memoria auditiva.
- Comprensión verbal.
- Agudeza olfativa.
- Agudeza gustativa.
- Resistencia física.

Actitudes

- Amabilidad.
- Organización.
- Pulcritud.
- Método.
- Empatía.

Competencias Requeridas

La competencia profesional de este Técnico en Restaurante y Bar requiere:

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

Puestos de Trabajo que desempeñan

Con la adquisición de esta competencia profesional este técnico puede desempeñar los puestos de trabajo de:

- Camarero de bar o restaurante.
- Jefe de rango.
- Jefe de sector.
- "Barman".
- "Sommelier".
- Cafetero.
- Cocinero de un establecimiento catalogado en el grupo de establecimiento de restauración evolutiva.
- Empleado de departamento de economato y bodega de un hotel, restaurante, hospital, empresa de colectividades, etc.
- Tripulante de cabina de pasajeros (auxiliar de vuelo).

Al insertarse laboralmente en un puesto de trabajo concreto de los relacionados anteriormente, puede conseguir diferentes especializaciones, para lo cual necesitará un período de adiestramiento y adaptación en este puesto de trabajo.

Actividades más significativas

Las actividades más significativas que realiza este Técnico en Restaurante y bar son:

- Confeccionar las ofertas gastronómicas en términos de menús, carta o análogos, de modo que resulten atractivas, equilibradas o adecuadas para los clientes.
- Determinar el grado de calidad de las materias primas.
- Solicitar las mercancías que resulten necesarias para cubrir las exigencias de la producción.
- Efectuar la recepción de los artículos solicitados.
- Almacenar las mercancías recibidas, de manera que se mantengan en perfecto estado hasta su utilización.
- Controlar consumos, de modo que se puedan determinar los costos de las bebidas y alimentos empleados.
- Asesorar sobre todo tipo de bebidas de manera que el producto ofrecido se adapte a las expectativas del cliente y a los intereses económicos del establecimiento.
- Preparar y presentar bebidas de acuerdo con la definición del producto y/o las normas básicas de su elaboración.
- Proponer y presentar aperitivos sencillos de acuerdo con la definición del producto y/o las normas básicas de su elaboración.
- Preparar y presentar canapés y bocadillos.
- Preparar y presentar platos combinados.
- Preparar y presentar platos a la vista del cliente.
- Manipular (pelar, desespinar, trinchar y "emplatar") toda clase de viandas ante el cliente.
- Poner a punto la zona de consumo de alimentos y bebidas de acuerdo con las normas establecidas, las características del local y el tipo de servicio.

- Ejecutar el montaje de mesas y elementos de apoyo y decorar y ambientar la zona de consumo de alimentos y bebidas.
- Acoger a los clientes de modo que se sientan bien recibidos y atendidos, y de acuerdo con las normas de protocolo.
- Informar a los clientes sobre la gama de servicio que ofrece el establecimiento y su oferta de alimentos y bebidas.
- Servir los alimentos y bebidas de acuerdo con los tipos y normas de servicio.
- Confeccionar facturas, cobrar y despedir a los clientes de modo que se pueda controlar el resultado económico del establecimiento y potenciar la materialización de futuras ventas.
- Realizar el cierre diario de la producción y la liquidación de caja, de modo que se pueda controlar y analizar el resultado económico del establecimiento.
- Atender en todo momento las peticiones de los clientes para satisfacer sus deseos, necesidades y expectativas.
- Cerrar la zona de consumo de alimentos y bebidas de forma que se prevengan posibles riesgos, y se mantengan y adecuen instalaciones, equipos y géneros para servicios posteriores.
- Evaluar la posibilidad de implantación de una pequeña empresa, en función de su actividad, volumen de negocio y objetivos.
- Determinar las formas de contratación más idóneas en función del tamaño, actividad y objetivos de una pequeña empresa.
- Elaborar, gestionar y organizar la documentación necesaria para la constitución de una pequeña empresa y la generada por el desarrollo de su actividad económica.
- Promover la venta de productos o servicios mediante los medios o relaciones adecuados, en función de la actividad comercial requerida.
- Negociar con proveedores y clientes, buscando las condiciones más ventajosas en las operaciones comerciales.
- Crear, desarrollar y mantener buenas relaciones con clientes.
- Identificar, en tiempo y forma, las acciones derivadas de las obligaciones legales de una empresa.

¿Qué útiles, herramientas y máquinas manejan?

Equipos de frío positivo y negativo. Equipos de cocción. Maquinaria propia de un cuarto de frío. Equipos de calor. Equipos e instrumentos de medida. Utensilios propios de un restaurante y bar. Utensilios varios para la preparación de bebidas. Utensilios propios de bodega. Extintores y sistemas de seguridad. Equipos informáticos. Medios y equipos de oficina.

¿En qué ambiente trabajan?

Este técnico ejercerá su actividad, principalmente, en el área de servicio de alimentos y bebidas del sector "Hostelería y Restauración". En algunos casos también puede elaborar alimentos, siempre que se trate de comidas rápidas, con utilización de técnicas básicas, o preparar platos a la vista del cliente.

Realiza su trabajo en establecimientos medianos y de gran tamaño, en ellos estará bajo la dependencia de un mando intermedio superior, como un jefe de comedor o de mostrador. En establecimientos pequeños será el técnico más cualificado para colaborar en la confección de la oferta gastronómica con el cocinero, y para asesorar a los clientes sobre la gama de servicios que ofrece el establecimiento.

Este Técnico en Restaurante y Bar realiza su trabajo de pie y caminando y en un ambiente normal o climatizado con iluminación natural y artificial. El ámbito donde se desarrolla su trabajo es generalmente un salón o una terraza y ocasionalmente en un despacho. Los riesgos profesionales más corrientes a los que puede verse sometido son: quemaduras, caidas, cortes, problemas circulatorios, deformaciones en los pies y tensión nerviosa.

Título: Técnico en Servicios de Restaurante y Bar
Nivel académico: Grado medio.
Duración: 1.400 horas

Programa formativo (Módulos profesionales):

Ofertas gastronómicas y sistemas de aprovisionamiento. Bebidas. Técnicas elementales de cocina. Técnicas de servicio y de atención al cliente. Administración, gestión y comercialización en al pequeña empresa. Lengua extranjera. Segunda lengua extranjera. Formación en centro de trabajo. Formación y orientación laboral.

Pueden ser objeto de convalidación con la Formación Profesional Ocupacional:

Técnicos de servicio y atención al cliente. Administración, gestión y comercialización de una pequeña empresa.

Pueden ser objeto de correspondencia con la práctica laboral:

Bebidas. Técnicas elementales de cocina. Técnicas de servicio y atención al cliente. Formación en centro de trabajo. Formación y orientación laboral.

Condiciones de acceso:

Haber cursado la Enseñanza Secundaria Obligatoria, o bien superar una prueba de acceso si se cumplen una de estas condiciones:
- Tener como mínimo 18 años.
- Acreditar, al menos, un año de experiencia laboral.
- Haber superado un programa de garantía social.

Modalidades del bachillerato a las que da acceso:

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

CICLOS DE GRADO SUPERIOR

TÉCNICO SUPERIOR EN AGENCIAS DE VIAJES

Descripción

El trabajo de este Técnico superior consiste en programar, organizar, operar y controlar viajes combinados, vender derechos de uso de servicios turísticos, administrar unidades o departamentos específicos de agencias de viajes, y participar en el desarrollo de sus programas comerciales.

En los puestos de trabajo que desempeña de nivel inferior, el Técnico superior en Agencias de viajes dependerá funcionalmente de jefes de departamento o unidades de producción y de responsables de ciertos departamentos "staff" específicos de las agencias de viajes. En los niveles superiores previstos (Jefe de unidad o departamento o responsable de delegación), tendrá dependencia de directores de centros productivos, de directores de áreas funcionales y de directores divisionales.

Aptitudes

- Capacidad de comunicación.
- Dinamismo.
- Intuición.
- Comprensión verbal.
- Razonamiento abstracto.
- Razonamiento concreto.
- Razonamiento numérico.
- Capacidad de improvisación.
- Capacidad de análisis.
- Síntesis.

Actitudes

- Decisión.
- Organización.
- Método.
- Amabilidad.
- Iniciativa.
- Responsabilidad.
- Empatía.
- Escucha y aprecio a la pluralidad cultural.

Competencias Requeridas

La competencia profesional de este Técnico superior en Agencias de Viajes requiere:

- Vender derechos de uso de servicios turísticos y de viajes.
- Programar, organizar, operar y controlar viajes combinados.
- Llevar a cabo la gestión administrativa interna y la externa derivada de las relaciones económicas con clientes y proveedores.
- Organizar y controlar unidades de producción o departamentos específicos de agencias de viajes.
- Organizar, ejecutar y controlar el desarrollo de acciones comerciales de agencia de viajes a la unidad o departamento de su responsabilidad.

Puestos de Trabajo que desempeñan

Con la adquisición de esta competencia profesional el técnico puede desempeñar los puestos de trabajo de:

- Vendedor de agencias de viajes.
- Empleado del departamento de reservas.
- Programador-presupuestador, "forfetista".
- Jefe de departamentos propios de las agencias de viajes.

Al insertarse laboralmente en un puesto de trabajo concreto de los relacionados anteriormente, puede conseguir diferentes especializaciones, para lo cual necesitará un período de adiestramiento y adaptación en este puesto de trabajo. A título de ejemplo se enumeran a continuación algunas de estas especializaciones:

- Empleado del departamento de operaciones.
- Controlador de calidad.
- Promotor.
- Organizador profesional de congresos, ferias y otros eventos.
- Delegado comercial.
- Empleado de entidades de información y promoción turística.
- Empleado de empresas consultoras turísticas.

Actividades más significativas

Las actividades más significativas que realiza este Técnico superior en Agencias de viajes son:

- Asesorar a los clientes sobre destinos, productos, servicios y tarifas, de modo que se satisfagan sus necesidades de información, se genere confianza y se despierte el interés de compra.
- Vender derechos de uso de servicios y productos turísticos y de viajes, satisfaciendo las necesidades del cliente y obteniendo ingresos y rendimientos óptimos para la empresa.
- Elaborar viajes combinados que resulten adecuados para su oferta en el mercado o para satisfacer las demandas de la clientela.
- Gestionar la prestación de los servicios de modo que esta se produzca según las condiciones previstas y pactadas.
- Emitir los documentos de confirmación y/o pago que acrediten convenientemente el derecho del cliente a recibir los servicios contratados.
- Operar y controlar conjuntos complejos de prestaciones de servicios turísticos.
- Planificar, organizar y controlar todo tipo de eventos (congresos, convenciones, simposios, etc...).
- Controlar e inventariar el material y documentos propios y de proveedores, y confeccionar partes de ventas de proveedores.
- Cobrar o reintegrar los importes cargados o acreditados a los clientes por ventas o devoluciones y derechos de uso de servicios.
- Controlar las cuentas de clientes con crédito y gestionar el cobro de los importes vencidos.
- Controlar las liquidaciones de ventas y facturas de proveedores y resolver discrepancias y otras incidencias contable-administrativas.
- Efectuar operaciones varias de tesorería y controlar las cuentas de caja y bancos.
- Determinar las características de la oferta de servicios que se va a diseñar, así como los objetivos y planes de su área de responsabilidad, integrando todo ello en la planificación general de la empresa.
- Confeccionar los presupuestos de la unidad o departamento de su responsabilidad en función de los objetivos y programas previstos.
- Organizar los recursos necesarios, determinando una estructura eficiente que dé lugar a unos procesos adecuados y rentables.
- Dirigir y coordinar al personal debidamente, involucrándolo en los objetivos y motivándolo para que tenga una alta capacidad de respuesta a las necesidades de los clientes y desarrolle su profesionalidad.
- Organizar, ejecutar y controlar en la unidad o departamento de su res-

ponsabilidad la política de calidad definida.
- Evaluar y controlar los ingresos, costes y rendimientos de su unidad o departamento para conseguir un adecuado seguimiento económico-administrativo.
- Recoger y analizar información que sea útil para la definición del plan de marketing de la agencia de viajes.
- Organizar, preparar y controlar el desarrollo de acciones comerciales en su departamento o área de responsabilidad.

¿Qué útiles, herramientas y máquinas manejan?

Medios de producción o de tratamiento de la información o equipos informáticos. Terminales electrónicas de CRS (PC e impresora de billetes, de página o de multiuso. Datáfonos o TPV. Equipos ofimáticos. Equipos audiovisuales, telefax y telex.

¿En qué ambiente trabajan?

Este Técnico superior en Agencias de viajes desarrolla su trabajo en un despacho con un espacio más o menos amplio, con una iluminación natural o artificial y su posición de trabajo es sentado o de pie. Los riesgos profesionales más frecuentes a los que puede verse sometido son estrés y alteraciones visuales debidas al uso continuado del ordenador.

Título: Técnico Superior en Agencias de Viajes
Nivel académico: Grado Superior.
Duración: 1.400 horas

Programa formativo (Módulos profesionales):

Producción y venta de servicios turísticos en agencias de viajes. Gestión económico-administrativa en agencias de viajes. Organización y control en agencias de viajes. Comercialización de productos y servicios turísticos. Lengua extranjera. Segunda lengua extranjera. Relaciones en el entorno de trabajo. Formación en centro de trabajo. Formación y orientación laboral.

Pueden ser objeto de convalidación con la Formación Profesional Ocupacional:

Gestión económico-administrativa de agencias de viajes.

Pueden ser objeto de correspondencia con la práctica laboral:

Gestión económico-administrativa de agencias de viajes. Producción y venta de servicios turísticos en agencias de viaje. Formación en centro de trabajo. Formación y orientación laboral.

Condiciones de acceso:

Una vez superado el Bachillerato y habiendo cursado las asignaturas de:
- Economía y Organización de Empresas.
- Geografía.

Se puede también acceder, superando una prueba cuando se es mayor de 20 años.

Estudios universitarios a los que da acceso:

Técnico en Empresas y Actividades Turísticas.
Diplomado en Traducción e Interpretación.
Diplomado en Ciencias Empresariales.

TÉCNICO SUPERIOR EN ALOJAMIENTO

Descripción

El trabajo de este Técnico superior consiste en administrar el área de alojamiento a partir de los objetivos generales del establecimiento, asegurando la acogida y atención del cliente y la correcta prestación de los servicios del área.

Este técnico ejercerá su trabajo, principalmente, en el sector de "Hostelería y Turismo", dentro del área de alojamiento, en los departamentos de recepción-conserjería, comunicaciones, pisos y áreas públicas. Además, tiene un importante espacio profesional en alojamientos no turísticos.

Los principales subsectores en que puede desarrollar su actividad son:

- Alojamientos turísticos que comprenderían los siguientes tipos de establecimientos:
- Hostelería tradicional.
- "Campings".
- Apartamentos turísticos.
- Ciudades de vacaciones.
- Establecimientos de multipropiedad.
- Nuevas fórmulas de alojamiento.
- Alojamientos no turísticos, que incluyen aquellos establecimientos, públicos o privados, que ofrecen sus servicios a una clientela diferente de la turística (hospitales, residencias de ancianos, colegios mayores...).

El Técnico Superior en Alojamiento se integrará en el equipo de mandos intermedios de un establecimiento turístico u hotelero que preste servicio de alojamiento. Dependerá normalmente de un mando de nivel superior, del que recibirá instrucciones generales y al cual informará. Se responsabilizará de organizar el trabajo de un grupo de técnicos de hostelería a su cargo. Supervisará el cumplimiento de las tareas encomendadas a cada profesional.

Cooperará en trabajos que requieran la coordinación de actividades entre áreas o departamentos del establecimiento, tales como restauración, mantenimiento o control de calidad.

Aptitudes

- Agudeza y memoria auditiva.
- Rapidez de reflejos.
- Comprensión verbal.
- Concentración.
- Fluidez verbal.
- Destreza manual.
- Capacidad de análisis y síntesis.
- Intuición.
- Capacidad de improvisación.
- Resistencia física.
- Razonamiento numérico.

Actitudes

- Organización.
- Amabilidad.
- Iniciativa.
- Decisión.
- Escucha.
- Responsabilidad.
- Empatía y aprecio a la pluralidad cultural.

Competencias Requeridas

La competencia profesional de este Técnico Superior en Alojamiento requiere:

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

Puestos de Trabajo que desempeñan

Con la adquisición de esta competencia profesional el Técnico Superior en Alojamiento puede desempeñar los siguientes puestos de trabajo:

- Director del área de alojamiento.
- Jefe de recepción.
- Jefe de reservas.
- Recepcionista.
- Encargado de comunicaciones.
- Gobernante/a.
- Subgobernante/a.
- Encargado de lavandería y lencería.
- Relaciones públicas.
- Promotor de alojamiento.
- Encargado de "camping".
- Recepcionista de "camping".

Actividades más significativas

Las actividades más significativas que realizan este Técnico Superior en Alojamiento son:

- Gestionar las reservas de modo que se obtenga el mayor índice de ocupación posible satisfaciendo los deseos y expectativas de los clientes.
- Formalizar las entradas y salidas de los clientes, atendiéndoles con diligencia y cortesía y generando la información que permita la programación de la prestación del servicio.
- Atender a los clientes durante su estancia, satisfaciendo sus expectativas y cumpliendo el estándar de calidad del establecimiento.
- Formalizar la documentación y gestionar la información derivada de la operación de alojamiento de modo que pueda ser útil a la empresa y a otros departamentos, y permitir un adecuado control económico-administrativo del establecimiento.
- Registrar, controlar y cobrar los servicios consumidos por los clientes y comprobar la producción general en los distintos puntos de venta del establecimiento, de modo que se pueda conocer su evaluación económica para ejercer un adecuado control económico-administrativo.
- Atender las telecomunicaciones externas e internas de modo que los clientes y los departamentos las emitan y reciban con fiabilidad, prontitud y discreción.
- Organizar los recursos necesarios para prestar el servicio de recepción, conserjería y comunicaciones, determinando una estructura eficiente que dé lugar a unos procesos adecuados y rentables.
- Controlar y mantener la dotación de lencería, materiales, utensilios, equipos y mobiliario necesarios para la prestación del servicio, de forma que se pueda conocer su cantidad y grado de rotación y conservación, y obtener el máximo provecho económico de los recursos disponibles.
- Programar a partir del plan general de mantenimiento, las acciones de mantenimiento y reparación de las instalaciones, mobiliario y equipo de la zona de pisos y áreas públicas, y de los departamentos de lencería y lavandería, supervisando los resultados finales.
- Dirigir la decoración y ambientación de la zona de pisos y áreas públicas, de modo que el cliente disfrute de un entorno comfortable y se ofrezca una imagen actualizada y acorde con el tipo de servicio del establecimiento.
- Organizar los recursos necesarios para la prestación del servicio de alojamiento en el departamento de pisos y áreas públicas, determinando una estructura eficiente que dé lugar a unos procesos adecuados y rentables.
- Supervisar los procesos de limpieza y puesta a punto de habitaciones y áreas comunes, asegu-

rando un nivel óptimo de acabado.

- Supervisar los procesos de lavado y arreglo de lencería, ropa de clientes y ropa personal, asegurando un nivel óptimo de acabado.
- Prestar la asistencia técnica y operativa en la puesta a punto de habitaciones y áreas comunes, así como en los procedimientos propios de lavandería y lencería para facilitar el trabajo del personal dependiente y agilizar el proceso.
- Atender las peticiones y las quejas planteadas por los huéspedes, bien directamente o a través de recepción, de modo que se les facilite el máximo nivel posible de satisfacción, confortabilidad y seguridad.
- Proponer objetivos y planes para el departamento o área de su responsabilidad que sean viables y se puedan integrar en la planificación general del establecimiento.
- Confeccionar los presupuestos del departamento o área de su responsabilidad.
- Definir y organizar el equipo de personas necesario en su departamento o área.
- Dirigir y coordinar al personal dependiente, involucrándolo en los objetivos y motivándolo para que tenga una alta capacidad de respuesta a las necesidades de los clientes y desarrolle su profesionalidad.
- Organizar, ejecutar y controlar en su departamento o área de responsabilidad la política de calidad definida.
- Evaluar y controlar las ventas, costes y rendimientos del departamento o área de su responsabilidad para un adecuado seguimiento económico-administrativo.
- Recoger y analizar información que sea útil para la definición del plan de marketing del establecimiento.
- Organizar, preparar y controlar la acción publipromocional en su departamento o área de responsabilidad.

¿Qué útiles, herramientas y máquinas manejan?

Medios de prestación del servicio o de tratamiento de la información: equipos informáticos. "Software" específico1. Equipos y material de oficina. Instrumentos de seguridad. Equipos y elementos de acceso y transporte dentro del establecimiento. Equipos de limpieza y tratamiento de superficies. Equipos de lavandería, lencería y costura. Dotación de lencería y ropa del establecimiento. Productos y "atenciones" para clientes. Equipos audiovisuales.

¿En qué ambiente trabajan?

Este técnico superior en Alojamiento puede desempeñar su trabajo en distintos ámbitos en un despacho, en una sala, por todas las instalaciones interiores o exteriores de su lugar de trabajo, al aire libre etc. La iluminación que tendrá, será también distinta, pudiendo ser natural o artificial y el ambiente por tanto variará de acuerdo con el lugar, pudiendo ser natural o climatizado. La posición de trabajo podrá ser de pie, caminando o sentado. Los riesgos profesionales más corrientes a los que puede verse sometido son: estrés, problemas circulatorios y problemas de columna vertebral.

Plan de Formación

Título: Técnico Superior en Alojamiento
Nivel académico: Grado Superior.
Duración: 1.400 horas

Programa formativo (Módulos profesionales):

Recepción y atención al cliente. Regiduría de pisos. Organización y control del alojamiento. Comercialización de productos y servicios turísticos. Lengua extranjera. Segunda lengua extranjera. Relaciones en el entorno de trabajo. Formación en centro de trabajo. Formación y orientación laboral

Pueden ser objeto de convalidación con la Formación Profesional Ocupacional:

Recepción y atención al cliente. Regiduría de pisos.

Pueden ser objeto de correspondencia con la práctica laboral:

Recepción y atención al cliente. Regiduría de pisos. Formación en centro de trabajo. Formación y orientación laboral

Condiciones de acceso:

Una vez superado el Bachillerato y habiendo cursado las asignaturas de:
- Economía y Organización de Empresas.
- Segunda Lengua Extranjera.

Se puede también acceder, superando una prueba cuando se es mayor de 20 años.

Estudios universitarios a los que da acceso:

Técnico en Empresas y Actividades Turísticas.
Diplomado en Traducción e Interpretación.
Diplomado en Ciencias Empresariales.

TÉCNICO SUPERIOR EN INFORMACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN TURÍSTICAS

Descripción

Corresponde al trabajo de este técnico el comercializar destinos turísticos, crear productos turísticos de base territorial, asistir y guiar grupos y gestionar servicios de información turística.

Este Técnico superior en Información y Comercialización Turísticas ejercerá su trabajo en el sector de "Hostelería y Turismo", prestando servicios de información y asesoramiento, asistencia a grupos, comercialización, promoción y planificación turística. Los distintos tipos de empresas o entidades en las que puede desarrollar su trabajo son:

- Agencias de viajes, "turoperadores" y otras empresas o entidades mediadoras y comercializadoras de servicios turísticos y viajes.
- Entidades de planificación turística.
- Entidades de información, promoción turística.
- Empresas de consultoría.

No obstante puede ubicarse en otro tipo de empresas del sector en las funciones de comercialización de productos y/o servicios turísticos. Puede trabajar también como autónomo.

Su responsabilidad se extiende a la organización de los recursos humanos y materiales necesarios para la prestación del servicio y la ejecución de actividades de información, asistencia y promoción de grupos. Esta capacitado para realizar también la supervisión del trabajo de una oficina de información turística.

Aptitudes

- Agudeza y memoria visual.
- Concentración.
- Comprensión verbal.
- Creatividad.
- Dinamismo.
- Agudeza y memoria auditiva.
- Capacidad de análisis y síntesis.
- Resistencia física.
- Capacidad de improvisación e intuición.

Actitudes

- Amabilidad.
- Decisión.
- Método.
- Organización.
- Empatía.
- Liderazgo.
- Escucha.
- Responsabilidad.
- Sentido crítico e iniciativa.

Competencias Requeridas

La competencia profesional de este Técnico Superior en Información y Comercialización Turísticas requiere:

- Detectar oportunidades de conservación y desarrollo local y regional a través de la creación o mejora de productos y servicios turísticos.
- Interpretar los planes generales de la empresa o entidad y concretarlos en acciones de información, comercialización y asistencia de grupos.
- Organizar, desarrollar y evaluar el servicio de asistencia y guía de grupos turísticos.
- Organizar, ejecutar y controlar acciones y programas de comercialización turística.
- Comunicarse, al menos, en dos lenguas extranjeras.
- Adaptarse a nuevas situaciones generadas como consecuencia de los cambios producidos en las técnicas y organización utilizadas en el ámbito de los servicios y productos turísticos.

Puestos de Trabajo que desempeñan

Con la adquisición de esta competencia profesional este Técnico Superior puede desempeñar los siguientes puestos de trabajo:

- Informador turístico. Jefe de oficina de información turística.
- Técnico en organización de ferias y eventos.
- Promotor turístico.
- Guía de turismo.
- "Transferista".
- Investigador de mercados turísticos.
- Relaciones públicas.
- Guía local.
- Dinamizador de núcleos y destinos turísticos.
- Asistente de publicidad y promoción.
- Técnico en planificación turística local.

Actividades más significativas

Las actividades más significativas que realiza este Técnico superior en Información y Comercialización turísticas son:

- Buscar y analizar la información necesaria para estudiar el mercado turístico de la zona.
- Diseñar y/o asesorar en el diseño de productos turísticos concretos de base territorial, de modo que se satisfagan las expectativas de la demanda y se rentabilicen los recursos y la oferta de servicios del entorno.
- Organizar y controlar el desarrollo de los productos turísticos definidos de manera que resulten atractivos para su demanda potencial y se puedán comercializar.
- Organizar, ejecutar y controlar actos y programas de comercialización turística encaminados a la consecución de los objetivos comerciales fijados.
- Evaluar la calidad de los servicios y equipamientos que componen el producto turístico de base territorial y su grado de ocupación.
- Evaluar y analizar el servicio turístico que debe prestar, comprobando su adaptación a los requerimientos del grupo y determinando sus necesidades o requisitos.
- Gestionar los medios necesarios para la realización del servicio, de modo que se asegure un cumplimiento pleno y atractivo.
- Recoger, acoger, acompañar e informar al grupo, logrando que en todo momento se sienta seguro, convenientemente informado, atendido y entretenido.
- Organizar y vender actividades facultativas de forma que se respete el programa del establecimiento organizador y se amplíe el disfrute y conocimientos de los participantes.
- Evaluar el servicio realizado para comprobar el grado de satisfacción de los clientes y adaptar la programación de futuros servicios.
- Obtener, clasificar y procesar información de interés sobre el entorno con vistas a satisfacer las demandas de información

turística de los clientes.
- Atender las peticiones de los visitantes y residentes para cubrir sus necesidades de información, consejo y ayuda en relación con aspectos derivados de la actividad turística o de su estancia fuera de su lugar habitual de residencia.
- Planificar y controlar la actividad de una oficina de información turística, de modo que se adecue a las características del lugar en que se asiente y se cumplan los objetivos definidos.
- Organizar los recursos necesarios para prestar un servicio de información turística que satisfaga las necesidades de la demanda.

¿Qué útiles, herramientas y máquinas manejan?

Medios de producción y/o tratamiento de la información medios de transporte. Instalaciones de las prestaciones de servicio turísticos.

Medios y equipos de oficina. Medios propios de la actividad: micrófono, material fotográfico, videos, etc.

¿En qué ambiente trabajan?

El ámbito donde se desarrolla su trabajo variará según el puesto de trabajo que desempeñe este Técnico Superior, podrá ser una sala, un despacho, un vehículo, al aire libre... El espacio variará según el ámbito. La iluminación podrá ser natural o artificial. La posición que mantendrá será de pie, sentado o caminando. Los riesgos profesionales más corrientes a los que puede verse sometido son: estrés, cansancio físico, alteraciones del sueño, etc.

Título: Técnico Superior en Información y Comercialización Turísticas

Nivel académico: Grado Superior.

Duración: 1.400 horas

Programa formativo (Módulos profesionales):

Diseño y comercialización de productos turísticos locales y regionales. Asistencia y guía de grupos. Información turística en destino. Productos y destinos turísticos nacionales e internacionales. Lengua extranjera. Segunda lengua extranjera. Formación en centro de trabajo. Formación y orientación laboral.

Pueden ser objeto de convalidación con la Formación Profesional Ocupacional:

Información turística de destino.

Pueden ser objeto de correspondencia con la práctica laboral:

Asistencia y guía de grupos. Información turística en destino. Formación en centro de trabajo. Formación y orientación laboral.

Condiciones de acceso:

Una vez superado el Bachillerato y habiendo cursado las asignaturas de:
- Geografía.
- Historia del Arte.
- Segunda lengua extranjera.

Se puede también acceder, superando una prueba cuando se es mayor de 20 años.

Estudios universitarios a los que da acceso:

Técnico en Empresas y Actividades Turísticas.
Diplomado en Traducción e Interpretación.
Diplomado en Ciencias Empresariales.

TÉCNICO SUPERIOR EN RESTAURACIÓN

Descripción

El trabajo de este Técnico Superior consiste en administrar establecimientos, áreas o departamentos de restauración, diseñando y comercializando su oferta gastrónomica.

Este Técnico Superior ejercerá su actividad principalmente, en el área de elaboración y/o servicio de alimentos y bebidas del sector "Hostelería y Restauración" aunque también podrá incorporarse al sector de pastelería artesanal, industrias agroalimentarias y establecimientos comerciales de alimentos y bebidas. Su ámbito de responsabilidad puede ir desde ejercer la administración de una sección o departamento hasta la de toda un área de alimentos y bebidas, en establecimientos dedicados a una oferta más amplia o incluso a la administración de un establecimiento específico de restauración.

En ocasiones, este Técnico Superior podrá ser propietario de su establecimiento, por lo que deberá tener también capacidad para el autoempleo y la iniciativa empresarial.

Aptitudes

- Agudeza y memoria visual, gustativa y olfativa.
- Intuición.
- Fluidez verbal.
- Rapidez de reflejos.
- Resistencia física.
- Capacidad de comunicación.
- Capacidad de análisis y síntesis.
- Creatividad.
- Dinamismo.
- Razonamiento numérico.
- Destreza manual.
- Capacidad de improvisación.

Actitudes

- Iniciativa.
- Método.
- Organización.
- Decisión.
- Amabilidad.
- Pulcritud.
- Empatía.
- Responsibilidad.

Competencias Requeridas

La competencia profesional de este Técnico Superior en Restauración requiere:

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

Puestos de Trabajo que desempeñan

Con la adquisición de está competencia profesional este Técnico Superior puede desempeñar las siguientes puestos de trabajo:

- Jefe de economato y bodega.
- Jefe de Comedor/Director de restauración o banquetes.
- Jefe de compras.
- Director de producción.
- Director de alimentos y bebidas.
- Responsable de alimentación en un "catering".
- Consultor.

Al insertarse laboralmente en un puesto de trabajo concreto de los relacionados anteriormente, puede conseguir diferentes especializaciones, para lo cual necesitará un período de adiestramiento y adaptación en este puesto de trabajo. La especialización derivará del tipo de establecimiento, área o departamento de elaboración, servicio y/o distribución de alimentos y bebidas en las que pueden desarrollar su actividad profesional.

Actividades más significativas

Las actividades más significativas que realiza este Técnico Superior son:

- Definir y supervisar los procesos técnicos de aprovisionamiento y almacenamiento de géneros crudos, semielaborados y de elaboraciones culinarias terminadas.
- Definir y establecer los procesos de cocina, conservación y envasado, efectuando la información técnica y dando las instrucciones necesarias para asegurar la factibilidad de la producción, conseguir los niveles de calidad necesarios y optimizar el proceso.
- Supervisar los procesos de realización y conservación de elaboraciones culinarias, así como los resultados intermedios y finales derivados de las mismas.
- Prestar asistencia técnica y operativa en cada una de las áreas de producción y conservación de elaboraciones culinarias para facilitar el trabajo del personal dependiente y agilizar el proceso.
- Dirigir y coordinar el personal dependiente, promoviendo su motivación, participación y aceptación de los objetivos, el desarrollo de su profesionalidad y la mayor capacidad de respuesta a las necesidades de los clientes.
- Definir y supervisar los procesos técnicos de aprovisionamiento y almacenamiento de materias primas, de semielaborados y de elaboraciones de pastelería repostería y panadería terminadas, efectuando la información técnica.
- Definir y establecer los procesos de pastelería, repostería y panadería, conservación y envasado, efectuando la información técnica.
- Supervisar los procesos

de realización y conservación de productos de pastelería, repostería y panadería, así como los resultados intermedios y finales derivados de los mismos.

- Prestar asistencia técnica y operativa en cada una de las áreas de producción y conservación de productos de pastelería, repostería y panadería.
- Definir o establecer y supervisar los procesos técnicos de aprovisionamiento y almacenamiento de bebidas, elaborando la información técnica o dando las instrucciones necesarias para asegurar la calidad de los suministros.
- Definir y establecer los procesos de preservicio, servicio y postservicio en el área de consumo de alimentos y bebidas.
- Definir y establecer los procesos de preparación de bebidas, conservación y envasado.
- Supervisar los procesos de preservicio, servicio y postservicio en el área de consumo de alimentos y bebidas.
- Supervisar los procesos de preparación y conservación de bebidas.
- Prestar asistencia técnica y operativa en las actividades de preservicio, servicio y postservicio, así como en la preparación y conservación de bebidas, para facilitar el trabajo del personal dependiente y agilizar el proceso.
- Prestar asesoramiento y atención especiales a los clientes para satisfacer sus expectativas y cumplir con los objetivos económicos del establecimiento.
- Definir objetivos y planes para el establecimiento, área o departamento de su responsabilidad que sean viables y le puedan integrar en la planificación general de la empresa.
- Confeccionar los presupuestos del establecimiento, área o departamento de su responsabilidad, en función de los objetivos y programas previstos.
- Determinar la estructura y los sistemas de gestión de los establecimientos, áreas o departamentos de producción de alimentos, de servicio de alimentos y bebidas.
- Definir un sistema de control que permita evaluar el funcionamiento y la rentabilidad del establecimiento, área o departamento.
- Aplicar el sistema de control económico del aprovisionamiento.
- Fijar y controlar los precios de los productos y servicios de forma que se cumplan los objetivos económicos.
- Aplicar el sistema de control de las ventas.
- Analizar la información derivada del control de la explotación, para evaluar el funcionamiento y la

rentabilidad del establecimiento.

- Diseñar la oferta de elaboración y servicio de alimentos y bebidas de modo que se adapte a las expectativas y oportunidades del mercado.
- Definir los servicios de alimentos y bebidas de acuerdo con la oferta previamente conceptualizada.
- Desarrollar una estrategia de comunicación que permita informar, promocionar y vender los servicios de alimentos y bebidas.
- Adaptar la oferta gastronómica a las expectativas y oportunidades del mercado en función de la evaluación de las ventas realizadas y de la evolución de dicho mercado.

¿Qué útiles, herramientas y máquinas manejan?

Mobiliario específico de cuarto frío, cocina tradicional o "catering". Almacenes. Equipos de frío. Equipos generadores de calor. Autoclaves. Equipos generados de ozono. Utensilios de cocina. Menaje de cocina. Menaje de servicio. Utensilios de menaje para pastelería, repostería y panadería. Maquinaria propia de un bar. Utensilios propios de un restaurante y bar. Utensilios varios para preparación de bebidas. Utensilios propios de bodega, catavinos, termómetros, alcoholímetro, decantador. Extintores y medios de seguridad. Medios de producción o de tratamiento de la información: equipos y medios de oficina.

¿En qué ambiente trabajan?

Este técnico superior desarrolla su trabajo en un ambiente interior con iluminación natural y artificial, con ventilación natural y asistida y con cambios ambientales y en atmósferas en ocasiones cargadas de humos, olores y ruidos. Puede verse sometido a riesgos profesionales tales como: estrés, trastornos respiatorios, óseos y musculares.

Título: Técnico Superior en Restauración.
Nivel académico: Grado Superior.
Duración: 2.000 horas

Programa formativo (Módulos profesionales):

Procesos de cocina. Procesos de servicio. Procesos de pastelería y panadería. Marketing en restauración. Administración de establecimientos de restauración. Lengua extranjera. Segunda lengua extranjera. Relaciones en el entorno de trabajo. Formación y orientación laboral. Formación en centro de trabajo.

Pueden ser objeto de convalidación con la Formación Profesional Ocupacional:

Procesos de cocina. Procesos de pastelería y panadería. Procesos de servicio.

Pueden ser objeto de correspondencia con la práctica laboral:

Procesos de cocina. Procesos de pastelería y panadería. Procesos de servicio. Formación y orientación laboral.

Condiciones de acceso:

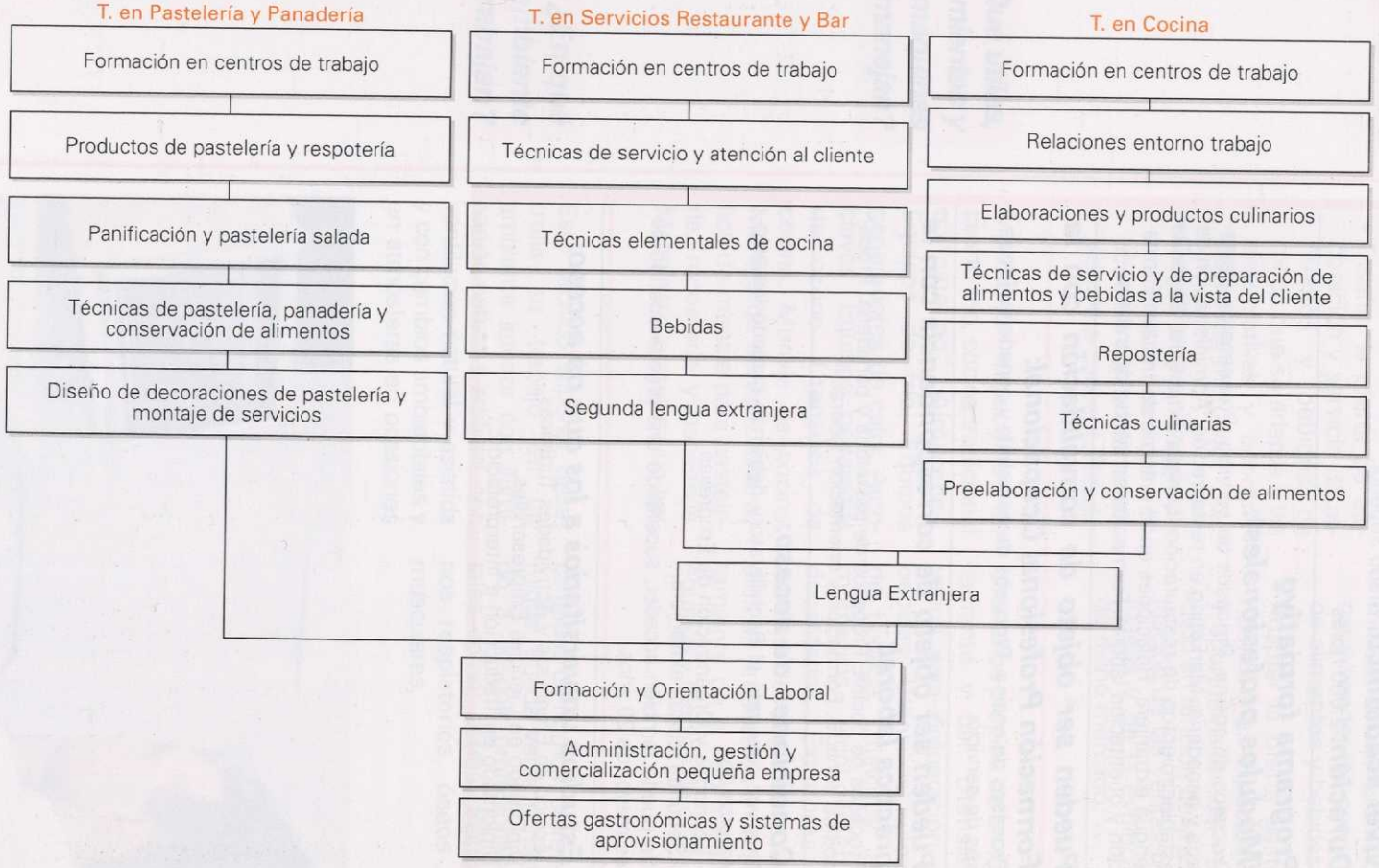
Una vez superado el Bachillerato y habiendo cursado las asignaturas de:
- Economía y Organización de Empresas.
- Segunda lengua extranjera.

Se puede también acceder, superando una prueba cuando se es mayor de 20 años.

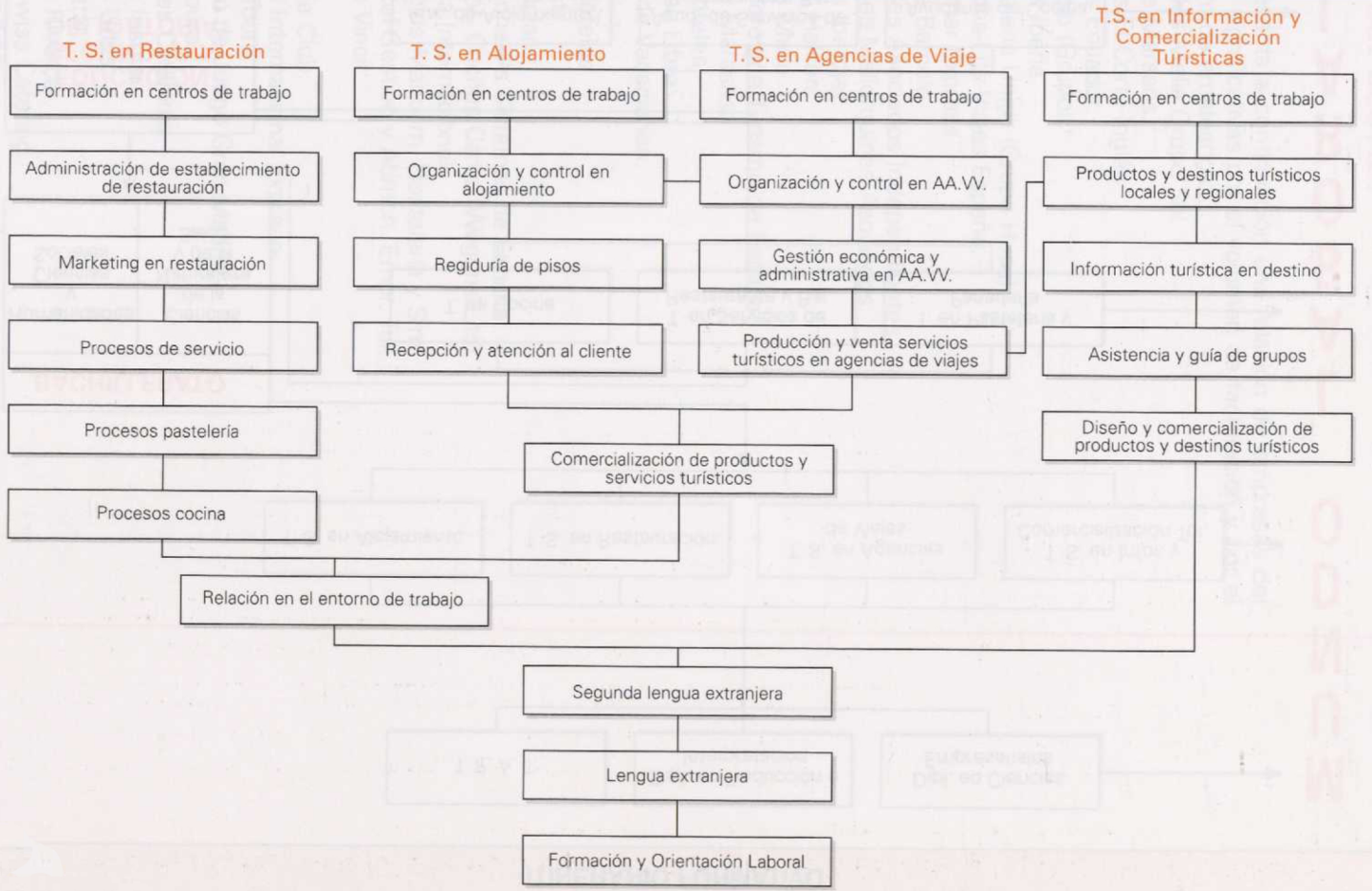
Estudios universitarios a los que da acceso:

Técnico en Empresas y Actividades Turísticas.
Diplomado en Ciencias Empresariales.
Diplomado en Traducción e Interpretación.

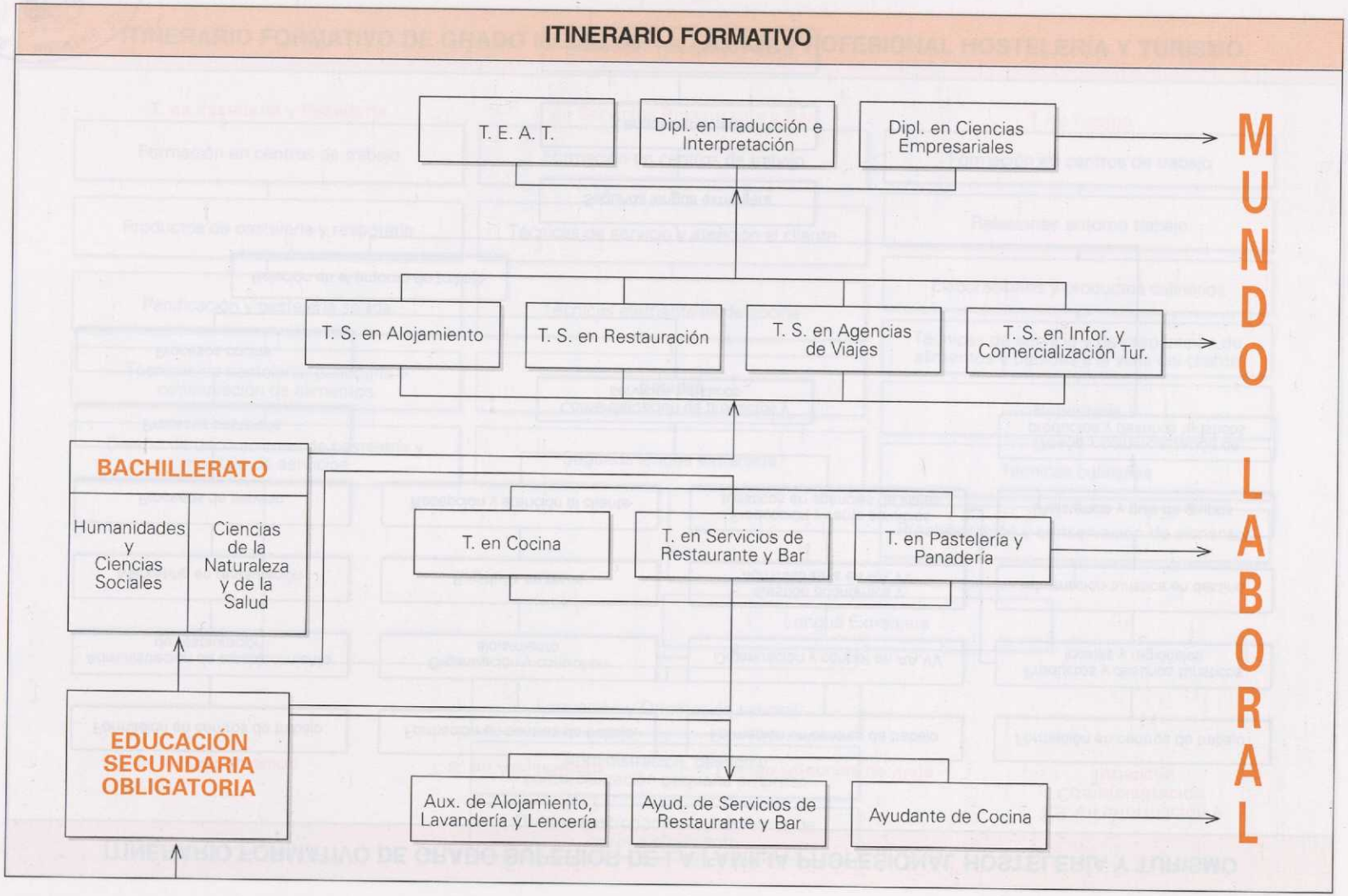
ITINERARIO FORMATIVO DE GRADO MEDIO DE LA FAMILIA PROFESIONAL HOSTELERÍA Y TURISMO



ITINERARIO FORMATIVO DE GRADO SUPERIOR DE LA FAMILIA PROFESIONAL HOSTELERÍA Y TURISMO



ITINERARIO FORMATIVO



DIRECTORIO DE LAS PRINCIPALES EMPRESAS DEL SECTOR

Se presenta a continuación una relación de empresas del sector significativas por el volumen de facturación y por el número de empleados:

- Hoteles Melia Grupo Sol.
- Viajes Marsans.
- Viajes El Corte Inglés.
- Viajes Ecuador.
- Barcelo (Grupo).
- Viajes Iberia.
- Hostelería Unida (Grupo Husa).
- Wagons-Lits Viajes España.
- Ultramar Express.
- Viajes Barcelo.
- Hoteles Asociados Independientes.
- Hoteles Mallorquines Asociados.
- Viajes Iberojet.
- Viajes Halcon.
- Viajes Melia.
- Paradores de Turismo de España.
- Viajes Marsans.
- Nh Hoteles.
- Tiempo Libre.
- Club de Vacaciones.
- Sigla.
- Riu Hoteles.
- Eurest.
- Travelplan.
- Mc Donald's Sistemas de España.
- Cia. Int. Coches Cama (Wagons-Lits).
- Cyrasa Internacional.
- Servicios Mancom. Hostelería y Sim.
- Iberotel-Gestión y Admon. Empr. Tur.
- Viajes Vincit.
- Tryp.
- Turavia Club.
- Viajes Internacional Expreso.
- Julia Tours.
- Casino de Juego Gran Madrid.
- Poli-Tours.
- Hoteles Catalonia.
- Viajes Insular.
- Viajes Urbis.
- Iberostar.
- Viajes Rivercar.
- Iber-Swiss Catering.
- Burger King.
- Gran Casino de Barcelona.

- Viajes Baixas.
- Centros de Neorrestauración.
- Telepizza.
- Viajes Tejedor.
- Hert de España.
- Viajes Alhambra.
- Viajes Mediterraneo.
- Cigahotels España.
- Hoteles Barcelo.
- Playa de Madrid.
- Hoteles, Aparcam. Restaur. Mot. y Est.
- Viajes Tour Español Popular.
- La Dorada.
- E. N. Turismo (Entursa).
- Nh Hoteles.
- Ambassador Tours.
- Mixor.
- Casino de Lloret de Mar.
- Derby Hotels.
- Internacional Hotels Corporation.
- Casino Costa Blanca.

De las empresas mencionadas anteriormente cuentan con más de 2000 empleados las siguientes .

- Hoteles Meliá Grupo Sol.
- Viajes Marsans.
- Grupo Barceló.
- Grupo Husa.
- Hoteles Mallorquines Asociados.
- Paradores de Turismo de España.
- Nh Hoteles.
- Riu Hoteles.
- Mc Donals Sistemas España.
- Burger King.
- Telepizza.
- Riu Hoteles.
- Mc Donals Sistemas España.
- Burger King.
- Telepizza.

Generales

DIRECCIÓN GENERAL DE POLÍTICA TURÍSTICA.
SECRETARÍA GENERAL DEL TURISMO.
C/ Castelló, 117 3º. 28006 - Madrid.

DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN TURÍSTICA (TURESPAÑA).
C/ Castelló, 115-117. 28006 - Madrid.

INSTITUTO DE ESTUDIOS TURÍSTICOS.
C/ Almagro, 36. 28010 - Madrid.

FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE CENTROS DE INICIATIVAS TURÍSTICAS (FECIT).
C/ Caballero de Gracia, 7 Bajo. 28014 - Madrid.

CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE ORGANIZACIONES EMPRESARIALES (CEOE).
C/ Diego de León, 50. 28006 - Madrid.

ASOCIACIÓN NACIONAL PROFESIONAL DE TÉCNICOS Y DIRECTORES DE EMPRESAS Y ACTIVIDADES TURÍSTICAS (ANPTET).
C/ Salustiano Olazaga, 15. 28001 - Madrid.

ASOCIACIÓN MUNDIAL DE FORMACIÓN PROFESIONAL TURÍSTICA/ ASOCIACIÓN NACIONAL DE ESCUELAS DE TURISMO (ANESTUR).
C/ Españoleto, 19 3º. 28010 - Madrid.

Alojamiento

FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE HOTELES.
C/ Orense, 32. 28020 - Madrid

FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE EMPRESARIOS DE CAMPINGS Y CIUDADES DE VACACIONES

ASOCIACIÓN NACIONAL DE ESTACIONES TERMALES (ANET).
C/ Martín de los Heros, 23. 28008 - Madrid

ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE DIRECTORES DE HOTEL (AEDH).
C/ Gran Vía, 31. 28013 - Madrid

ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE GOBERNANTAS (ASEGO).
C/ Sagasta, 4 3º Oficina 7. 28004 - Madrid

Restauración

FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE RESTAURACIÓN (RESTAURANTES, BARES Y CAFETERÍAS).
C/ Orense, 32. 28020 - Madrid.

FEDERACIÓN DE ASOCIACIONES DE COCINEROS Y REPOSTEROS DE ESPAÑA (FACYRE).
C/ Travesía del Arenal, 1 3ª Despacho 3. 28013 - Madrid.

CLUB DE JEFES DE COCINA.
C/ Juan de Herrera, 4 Bajo-izq. 28013 - Madrid.

CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE EMPRESARIOS ARTESANOS DE PASTELERÍA.
C/ Alenza, 13 4º. 28003 - Madrid.

ASOCIACIÓN DE BARMAN ESPAÑOLES (ABE).
C/ Modesto de la Fuente, 63 7º izq. Madrid.

-ASOCIACIÓN NACIONAL DE MAITRES Y CAMAREROS.
C/ Modesto de la Fuente, 63 7º. Madrid.

Oferta complementaria

ASOCIACIÓN DE DISCOTECAS (ADISBAL).
C/ Gambo, 6 Edif. Nueva Astoria, 2ºC.
03500 - Benidorm. Alicante.

ASOCIACIÓN PROFESIONAL DE INFORMADORES TURÍSTICOS.
C/ Ferraz, 82 Bajo drcha. 28008 - Madrid.

Agencias de viajes

FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE ASOCIACIONES DE AGENCIAS DE VIAJES (FEAAV).
Avda. de Bruselas, 61 6ºA. 28028 - Madrid.

ASOCIACIÓN EMPRESARIAL DE AGENCIAS DE VIAJES ESPAÑOLAS (AEDAVE).
Plaza Castilla, 3 18º E-2. 28046 - Madrid.

Ferias, congresos y otros eventos

ASOCIACIÓN DE FERIAS EUROPEAS DE TURISMO.
Parque Ferial Juan Carlos I. 28007 - Madrid.

FEDERACIÓN DE EMPRESAS ORGANIZADORAS DE CONGRESOS (OPC).
C/ General Oraa. 52 2ºD. 28006 - Madrid.

BIBLIOGRAFIA

Albert Piñole, I.; *Gestión y Técnicas de Agencias de Viajes.* síntesis, 1989.

Cerra, J., Dorado, J., Estepa, D., García, P.; *Gestión de Producción de Alojamiento y Restauración.* Síntesis, 1990.

Díaz Alvarez, J.R.; *Geografía del Turismo.* Síntesis, 1988.

Díaz Ruiz, C. y Vallés Zarza, L.; *El Sector Hotelero en España. Análisis de una contundente Realidad Económica y Social.* Federación Española de Hoteles, 1992.

Diario El País; "El sector turístico español afronta un ejercicio histórico". Artículo de 31 de julio 1994. "Hasta la bandera". Artículo de 3 de julio de 1994.

Fernández Fúster, L.; *Teoría y Técnica del Turismo.* Editora Nacional, Cultura y Sociedad, 1984.

Figuerola Palomo, M.; *Teoría Económica del Turismo.* Alianza Editorial. 1985.

Figuerola Palomo, M.; *El sector de Restauración: una realidad económica y social.* Federación Española de Restaurantes, Cafeterías y Bares, 1993.

Figuerola Palomo, M.; *Manual de Economía Turística.* Organización Mundial del Turismo, 1992.

Gábor Horváth, Jr. *Industria Hotelera en España.* Horváth Consulting, 1992.

Greciet Paredes, P. y García Bermejo, A.; *El Sector de Colectividades en España.* Editur. Tecno, 1990.

Greciet Paredes, P.; *Turismo Rural.* Secretaría de Estado de Educación. Ministerio de Educación y Ciencia, 1994.

INEM. *Estudio Sectorial de Servicios de Naturaleza Turística.* Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, 1991.

INMARK. Estudios y Estrategias. *Estructura Económico financiera del Sector de Agencias de Viajes.* Secretaría General de Turismo. Ministerio de Comercio y Turismo, 1987.

INMARK; Estudios y Estrategias. *Demanda y Situación Económico Financiera del Sector de Campamentos de Turismo.* Secretaría General de Turismo. Ministerio de Comercio y Turismo, 1991.

O.I.T.; *Tareas propias de los puestos de trabajo. Desarrollo modular de un sistema de formación para el personal de hostelería.* EADA GESTIÓN, 1988.

Molina, F. y Felipe, J.; *Diccionario Técnico Hostelero.* Ofice, 1972.

Secretaría General de Turismo. *El Turismo Español en Cifras*, Secretaría General de Turismo. Ministerio de Comercio y Turismo, 1993.

Secretaría General de Turismo. *El Turismo Español en Cifras.* Ministerio de Comercio y Turismo, 1992

Secretaría General de Turismo. *El Turismo Español en Cifras.* Ministerio de Comercio y Turismo, 1991.

Secretaría General de Turismo. *Movimiento Turístico 1993.* Ministerio de Comercio y Turismo, 1993.

Secretaría General de Turismo. *Libro Blanco del Turismo Español.* Ministerio de Comercio y Turismo, 1990.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Área profesional	Conjunto de actividades agrupadas por la necesidad de afrontar problemas homogéneos respecto de los objetivos de producción y/o servicio y de los conocimientos que implican la utilización de técnicas, objetos físicos (útiles, herramientas, maquinaria,...) e información.
Barman	Profesional de bar responsable del servicio con amplios conocimientos de coctelería y licores.
"Buffet"	Término de origen francés que designa un tipo de servicio en el que los alimentos están expuestos a la vista del cliente para que éste se sirva. Tiene gran importancia la presentación.
"Catering"	Término de origen inglés referido a la industria de comidas y bebidas. En España se utiliza para definir a las empresas destinadas a la elaboración de comidas para el consumo en un lugar distinto al de producción. Normalmente los consumidores son los usuarios de los medios de transporte.
Desbarasar	Retirar los utensilios, vajilla, etc., de una mesa después de ser utilizados.
Demanda	Clientes reales o potenciales de un producto o servicio.
Estacionalidad	Concentración de la demanda en determinadas épocas del año. En España es una característica típica de nuestro turismo y lleva implícita algunos graves problemas como la gran cantidad de puestos de trabajo eventuales o la saturación de zonas en determinadas fechas.
Excursionista	Visitante de día.
Hotelería	Subsector de la hostelería compuesto por hoteles, hoteles-apartamentos, hostales y pensiones.
Hostelería	Sector económico compuesto por todas aquellas empresas que prestan servicios de alojamiento y restauración.
LOGSE (Ley Orgánica de Ordenación General del Sistema Educativo)	Ley en la que se define el nuevo sistema educativo español (Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre B.O.E. del 4 de octubre).

Marketing

Conjunto de actividades que sirven para diseñar, valorar y promover cualquier producto o servicio que pueda satisfacer un deseo de un cliente.

Marmitón

Trabajador de un establecimiento hostelero encargado del lavado y fregado de la batería de cocina, placas, etc... así como de la limpieza general de la cocina.

Mercado

Consumidores que tienen simultáneamente el deseo y los medios financieros para conseguir un producto o un servicio. El mercado potencial se debe distinguir del mercado real (consumidores actuales de este producto o servicio).

Multipropiedad:

Nuevo producto turístico que consiste en la adquisición de un alojamiento turístico o derecho de uso del mismo durante un período de tiempo determinado, generalmente una o dos semanas al año durante veinticinco años o incluso a perpetuidad.

Obrador

Lugar o taller de trabajo de pastelería y panadería.

Oferta gastronómica

Es la combinación del conjunto de alimentos y bebidas ofrecidos por un establecimiento de restauración y los servicios que permiten disfrutar de ellos.

Proceso productivo

Sucesión de operaciones que configuran una actividad compleja cuyo objetivo es la producción de bienes o servicios.
Producto Interior Bruto (PIB): Valor total de los bienes y servicios que se producen en una nación en un período determinado, normalmente un año.

Rango

Conjunto de mesas asignadas a un camarero en el servicio de comedor.

Restauración

Subsector de la hostelería que presta servicios de preparación, distribución y servicio de alimentos y bebidas.

Sector

Conjunto de dos o más rangos.

Sector económico

Conjunto de empresas que realizan actividades económicas afines con transacciones recíprocas entre ellas.
Los sectores económicos son:
- Primario, actividades que extraen de la naturaleza materias primas y alimentos; ej.: minería, agricultura, ganadería, pesca, etc.
- Secundario, conjunto de actividades que implican la transformación fabril de materias y alimentos; ej.: industria química, textil, mecánica, construcción, etc.

- Terciario, actividades ligadas a los servicios; ej.: transportes, finanzas, sanidad, etc.

Palabra de origen inglés. Auto-servicio.

Self-service

Palabra de origen francés que designan al profesional encargado de vinos y licores en un establecimiento hostelero.

Sommelier o sumiller

Palabra de origen inglés. Ver multipropiedad.

Time-sharing

Adaptación española del término inglés tour operator. Se aplica a las agencias de viajes de grandes dimensiones originadas habitualmente por integraciones empresariales con otras agencias de viajes o compañías aéreas, cadenas hoteleras, etc.

"Turoperador"

Las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros motivos.

Turismo

Es aquel que permanece una noche, por lo menos, en un medio de alojamiento colectivo o privado en el país visitado.

Turista

Valor económico de los bienes y servicios que son vendidos por el conjunto de los establecimientos de un determinado sector.

Valor de la producción

Toda persona que viaja, por un período no superior a 12 meses, a un país distinto de aquél en el que tiene su residencia habitual, pero fuera de su entorno habitual, y cuyo motivo principal de la visita no es el de ejercer una actividad que se remunere en el país visitado.

Visitante internacional

Toda persona que reside en un país y que viaja, por una duración no superior a 12 meses, a un lugar dentro del país, pero distinto al de su entorno habitual, y cuyo motivo principal de la visita no es la de ejercer una actividad que se remunere en el lugar visitado.

Visitante interno

Son visitantes que no pernoctan en un medio de alojamiento colectivo o privado del país visitado.

Visitantes del día

REFERENCIAS LEGISLATIVAS DE CARACTER GENERAL

* *Ley Orgánica 1/90 de Ordenación General del Sistema Educativo (B.O.E. 4 de Octubre de 1990).*

* *Real Decreto 676/93, de 7 de Mayo, por el que se establecen las directrices generales sobre los títulos y las correspondientes enseñanzas mínimas de Formación Profesional (B.O.E. 22 de Mayo de 1993).*

* *Instrucciones de la D.G. de F.P. Reglada y P.E., para la puesta en marcha y desarrollo del área de formación en centros de trabajo (FCT) para los alumnos de F.P. durante el curso 93/94. Fecha 26 de Julio de 1993 (no publicada en B.O.E.).*

REFERENCIAS LEGISLATIVAS DE CARACTER ESPECIFICO

* *Real Decreto 2219/1993, de 17 de Diciembre por el que se establece el título de Técnico en "Cocina" y las correspondientes enseñanzas mínimas (B.O.E. 11 de Marzo de 1994).*

* *Real Decreto 146/1994 de 4 de Febrero por el que se establece el currículo del ciclo formativo de grado medio en "Cocina" , para el ámbito de gestión del M.E..C. (B.O.E. 15 de Marzo de 1994).*

* *Real Decreto 2220/1993 de 17 de Diciembre por el que se establece el título de Técnico en "Pastelería y Panadería" y las correspondientes enseñanzas mínimas (B.O.E. 11 de Marzo de 1994).*

* *Real Decreto 147/1994 de 4 de Febrero por el que se establece el currículo del ciclo formativo de grado medio en "Pastelería y Panadería", para el ámbito de gestión del M.E..C. (B.O.E. 15 de Marzo de 1994).*

* *Real Decreto 2221/1993 de 17 de Diciembre por el que se establece el título de Técnico en "Servicios de Restaurante y Bar" y las correspondientes enseñanzas mínimas (B.O.E. 10 de Marzo de 1994).*

* *Real Decreto 148/1994 de 4 de Febrero por el que se establece el currículo del ciclo formativo de grado medio correspondiente al título de Técnico en "Servicios de Restaurante y Bar" para el ámbito de gestión del M.E.C. (B.O.E. 15 de Marzo de 1994).*

* *Real Decreto 2218/1993 de 17 de Diciembre por el que se establece el título de Técnico Superior en " Restauración" y las correspondientes enseñanzas mínimas (B.O.E. 9 de Marzo de 1994).*

* *Real Decreto 142/1994 de 4 de Febrero por el que se establece el currículo del ciclo formativo de grado superior correspondiente al título de Técnico Superior en " Restauración" para el ámbito de gestión del M.E.C. (B.OE. 11 de Marzo de 1994).*

* *Real Decreto 2216/1993 de 17 de Diciembre por el que se establece el título de Técnico Superior en " Alojamiento" y las correspondientes enseñanzas mínimas (B.O.E. 9 de Marzo de 1994).*

* *R.D. 143/1994 de 4 de Febrero por el que se establece el currículo del ciclo formativo de grado superior correspondiente al título de Técnico Superior en "Alojamiento" para el ámbito de gestión del M.E.C. (B.O.E. 15 de Marzo de 1994).*

* *Real Decreto 2215/1993 de 17 de Diciembre por el que se establece el título de Técnico Superior en "Agencias de Viajes" y las correspondientes enseñanzas mínimas (B.O.E. 19 de Febrero de 1994).*

* *Real Decreto 144/1994 de 4 de Febrero por el que se establece el currículo del ciclo formativo de grado superior correspondiente al título de Técnico Superior en "Agencias de Viajes" para el ámbito de gestión del M.E.C. (B.O.E. 15 de Marzo de 1994).*

* *Real Decreto 2217/1993 de 17 de Diciembre por el que se establece el título de Técnico Superior en "Información y Comercialización Turísticas" y las correspondientes enseñanzas mínimas (B.O.E. 21 de Febrero de 1994).*

* *Real Decreto 145/1994 de 4 de Febrero por el que se establece el currículo del ciclo formativo de grado superior correspondiente al título de Técnico Superior en "Información y Comercialización Turísticas" para el ámbito de gestión del M.E.C. (B.O.E. 15 de Marzo de 1994).*

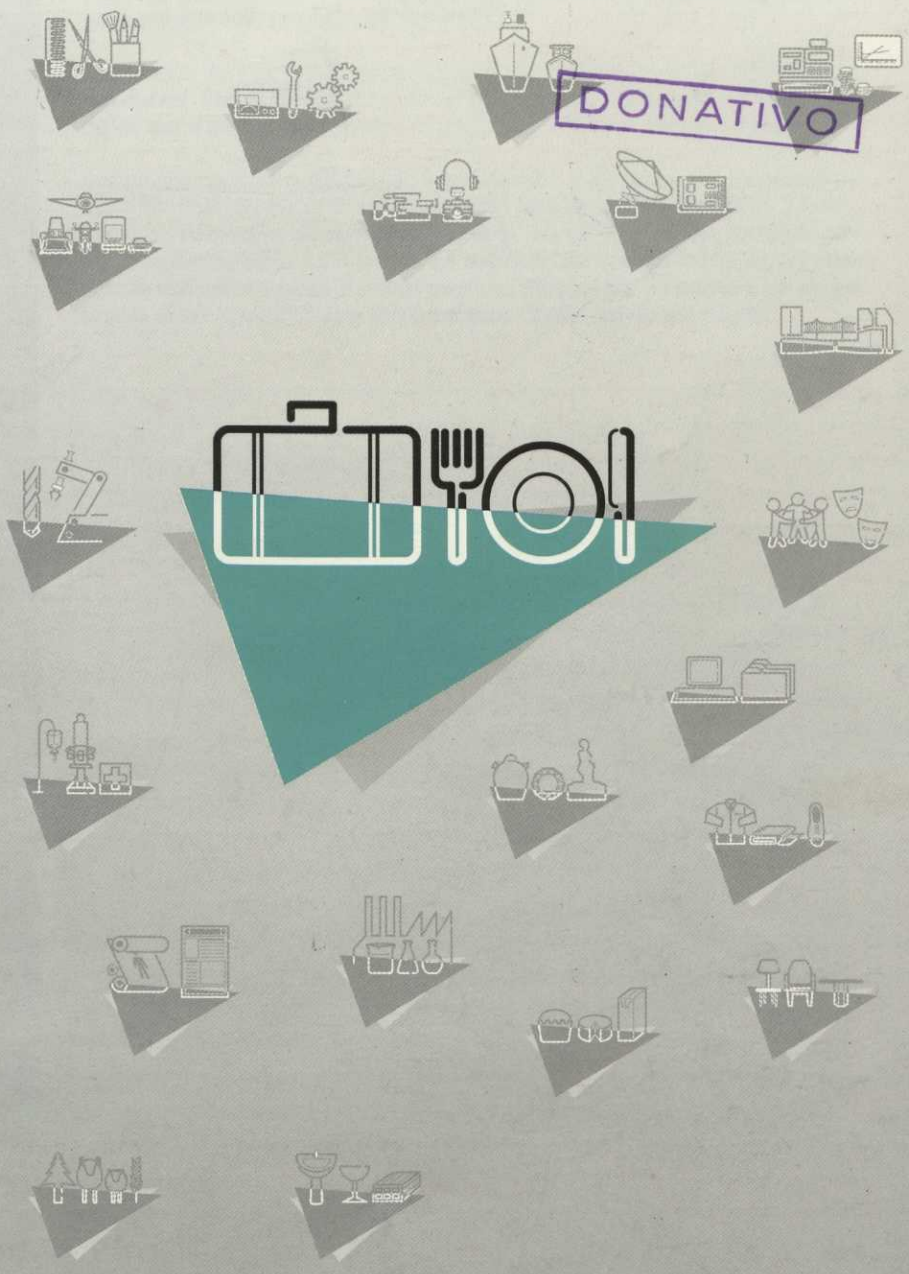
Ministerio de Educación y Ciencia

Dirección General de Formación Profesional Reglada y P.E.

ción Profesional

Hostelería y Turismo

Programas de Garantía Social



H/ 2493

Presentación

Estos Programas de Garantía Social tienen como finalidad proporcionar una formación básica y profesional que permita a los alumnos, que hayan abandonado la etapa de la E.S.O. sin haber alcanzado los objetivos correspondientes, incorporarse a la vida activa o proseguir sus estudios.

La duración de estos programas variará en función de la modalidad (Iniciación Profesional, Formación Empleo...) por la que se desarrolla, y de las características de los alumnos. En todo caso estará comprendida entre 6 meses y 2 años.

Los programas que se desarrollan a continuación pertenecen a la modalidad de Iniciación Profesional por lo que su duración será de un año dividido en 2 fases. La primera fase será de formación en centro educativo a tiempo completo con una duración de entre 3 y 6 meses. La segunda fase será de formación en alternancia, durante la cual los alumnos serán contratados por empresas o entidades locales entre 15 y 22 horas y con la correspondiente retribución salarial.

AUXILIAR DE ALOJAMIENTO, LENCERÍA Y LAVANDERÍA

Descripción

Este auxiliar de Alojamiento, Lencería y Lavandería tiene como funciones principales las de poner a punto habitaciones, salones y en general todas las dependencias relacionadas con el alojamiento; lavar, planchar y repasar la ropa del establecimiento y la de los clientes o usuarios, trabajando en equipo o individualmente bajo la supervisión de un técnico de superior nivel de cualificación. Tiene también la función de atender las peticiones de los clientes o usuarios dentro de su ámbito de competencia.

Ejerce su actividad laboral fundamentalmente en el ámbito hotelero, si bien podrá ejercer su labor en hospitales, residencias, colegios, y en general en todos aquellos establecimientos que presten servicios de alojamiento, siempre bajo la supervisión de un técnico de nivel superior, siendo su autonomía mayor cuanto más pequeño sea el establecimiento.

Aptitudes

- Agudeza visual.
- Destreza manual.
- Rapidez de reflejos.
- Discriminación tactil.
- Fuerza física.
- Agilidad.

Actitudes

- Amabilidad.
- Precisión.
- Método y capacidad de trabajo en equipo.
- Pulcritud.

Actividades más significativas

- Limpiar y poner a punto las instalaciones, maquinaría, materiales y útiles necesarios para realizar limpiezas, lavar ropa de forma mecánica o manual y planchar, coser y repasar ropa.
- Aspirar, barrer, fregar, vitrificar, abrillantar y limpiar en general todo tipo de superficies aplicando las técnicas, métodos y sistemas más idóneos.
- Poner a punto habitaciones, salones, escaleras e instalaciones de alojamiento.
- Clasificar, pesar o contar y lavar, a máquina o a mano, ropa plana y de vestir.
- Planchar a máquina y a mano, doblar, almacenar y/o presentar ropa plana y de vestir.
- Eliminar manchas resistentes al lavado.
- Repasar ropa a mano y a máquina.
- Confeccionar a máquina prendas sencillas.
- Cumplimentar impresos y partes de trabajo.
- Atender las peticiones de los clientes con la máxima amabilidad y cortesía.

Plan de Formación

Formación Profesional Específica:

- Módulo 1. Higienizado y limpieza de ropa.
- Módulo 2. Planchado, doblado y presentación de ropa.
- Módulo 3. Repaso y cosido de ropa.
- Módulo 4. Higienización, limpieza y mantenimiento de superficies.
- Módulo 5. Mantenimiento de plantas, flores y elementos decorativos.

Tutoría:

Acciones encaminadas a desarrollar y afianzar la madurez personal de los jóvenes

Formación Básica:

Contenidos de la Eduación Primaria y de la Educación Secundaria Obligatoria, estructurados en los componentes instrumentales de Lengua y Matemáticas y en el componente Socio Natural.

Formación y Orientación Laboral:

Contenidos relacionados con Seguridad e Higiene, Relaciones Laborales, Autoorientación e Inserción Profesional.

Actividades Complementarias:

Relacionadas con el mundo del trabajo y la cultura.

Condiciones de Acceso

- Edad comprendida entre los 16 y los 21 años.
- No haber alcanzado los objetivos de la Educación Secundaria Obligatoria, carecer de titulación superior a la de Graduado Escolar y no poseer titulación alguna de Formación Profesional.

Certificación

Todos los alumnos recibirán una Certificación que acredite la competencia adquirida. También tendrán el Certificado correspondiente con el número total de horas cursadas y las calificaciones obtenidas.

Salidas hacia otros estudios

Mediante Prueba de Acceso, con convalidación parcial, a Ciclos Formativos de Grado Medio.

Regulación

O.M. de 12 de enero de 1993 (BOE 19-1-1993).

Perfil

O.M. de 10 de noviembre de 1993 (BOE 23-11-1993).

AYUDANTE DE COCINA

Descripción

El ayudante de cocina tendrá como competencia general la de realizar las operaciones de limpieza y preparación de equipos, elementos y utensilios en el área de producción culinaria, antes y después de cada servicio, ejecutando el aprovisionamiento interno de las materias primas que se precisen y efectuando las operaciones de manipulación y preelaboración que éstas requieran.

Asimismo, confeccionará elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones elementales, colaborando en aquellas otras elaboraciones de mayor complejidad, todo ello con diligencia y aplicando la normativa higiénico-sanitaria vigente, para obtener la calidad y cumplir los objetivos establecidos.

El ayudante de cocina ejercerá su actividad laboral bajo la supervisión de otros profesionales (fundamentalmente cocineros) de su área en el almacenamiento, la manipulación y preelaboración de géneros y en la confección de elaboraciones básicas.

Ejercerá su actividad laboral con un nivel de autonomía mayor, cuanto más pequeño sea el establecimiento hostelero y en consecuencia de su área de producción culinaria.

Entre los distintos establecimientos en los que podrá ejercer su actividad profesional el ayudante de cocina, destacan:

- Establecimientos de Restauración comercial, tanto de cocina tradicional como de cocina evolutiva (Pizzerías, Hamburgueserías, etc.).
- Bares, Cafeterías y análogos.
- Establecimientos de Restauración colectiva (Colegios, Hospitales, Residencias, "Catering", etc.).
- Establecimientos de Oferta Complementaria (Casinos, Discotecas, Cocina de Barcos u otros transportes, etc).

Aptitudes

- Perceptiva visual de entorno o marco de trabajo.
- Destreza y habilidad manual.
- Agudeza olfativa y gustativa.
- Rapidez de reflejos.
- Discriminación tactil y resitencia física.

Actitudes

- Afabilidad en el trato.
- Pulcritud.
- Capacidad de relación en el trabajo en equipo y gusto por el trabajo manual.

Actividades más significativas

- Realizar las diferentes operaciones de limpieza y puesta a punto de equipos y material de trabajo en el área de producción culinaria.
- Recepcionar materias primas, distribuirlas y/o almacenarlas de acuerdo con instrucciones prefijadas y mantener las zonas de aprovisionamiento (economato, bodega, cámaras...) en perfecto estado de orden y limpieza, cumpliendo con la normativa sanitaria vigente.
- Confeccionar vales o documentos similares, bajo instrucciones previas, para efectuar el aprovisionamiento interno de materias primas con destino a los diferentes departamentos del área de producción culinaria.
- Efectuar el conjunto de operaciones para manipular y preelaborar materias primas en crudo (limpiar, cortar, picar, fraccionar, despiezar...) de acuerdo con las necesidades e instrucciones recibidas.
- Realizar elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones (fondos, salsas, guarniciones...) de acuerdo con las necesidades e instrucciones recibidas.
- Colaborar en la aplicación de las técnicas culinarias elementales obteniendo elaboraciones culinarias.
- Colaborar, a su nivel, con el personal de mayor cualificación, apoyándoles en todas las peticiones que realicen durante el proceso de servicio de alimentos.
- Realizar las operaciones necesarias para la conservación o regeneración de materias primas y/o elaboraciones culinarias siempre bajo instrucciones.
- Recoger y limpiar el puesto de trabajo al finalizar el servicio.

Plan de Formación

Formación Profesional Específica:
- Módulo 1: Técnicas de limpieza y almacenamiento en el área de cocina.
- Módulo 2: Manipulación de alimentos en crudo.
- Módulo 3: Preelaboraciones básicas

Tutoría:
Acciones encaminadas a desarrollar y afianzar la madurez personal de los jóvenes.

Formación Básica:
Contenidos de la Eduación Primaria y de la Educación Secundaria Obligatoria, estructurados en los componentes instrumentales de Lengua y Matemáticas y en el componente Socio Natural.

Formación y Orientación Laboral:
Contenidos relacionados con Seguridad e Higiene, Relaciones Laborales, Autoorientación e Inserción Profesional.

Actividades Complementarias:
Relacionadas con el mundo del trabajo y la cultura.

Condiciones de Acceso

- Edad comprendida entre los 16 y los 21 años.
- No haber alcanzado los objetivos de la Educación Secundaria Obligatoria, carecer de titulación superior a la de Graduado Escolar y no poseer titulación alguna de Formación Profesional.

Certificación

Todos los alumnos recibirán una Certificación que acredite la competencia adquirida. También tendrán el Certificado correspondiente con el número total de horas cursadas y las calificaciones obtenidas.

Salidas hacia otros estudios

Mediante Prueba de Acceso, con convalidación parcial, a Ciclos Formativos de Grado Medio.

Regulación

O.M. de 12 de enero de 1993 (BOE 19-1-1993).

Perfil

O.M. de 10 de noviembre de 1993 (BOE 23-11-1993).

AYUDANTE DE SERVICIO DE RESTAURANTE BAR

Descripción

La competencia general del ayudante de servicio de Restaurante-Bar será la de realizar las operaciones de limpieza y montaje de equipos, elementos y utensilios en las áreas de consumo o distribución de alimentos y bebidas, antes y después del servicio, colaborando en su desarrollo y pudiendo realizarlo de forma autónoma en aquellos servicios de mesa o barra simples. Asimismo, confeccionará elaboraciones culinarias elementales y de consumo habitual en el ámbito de bar/cafetería. Todo ello con la debida calidad y atención al cliente y aplicando la normativa higiénico-sanitaria vigente.

El ayudante de Servicio de Restaurante/Bar, podrá ejercer su actividad en pequeñas, medianas y grandes empresas de hostelería, siendo su grado de autonomía mayor cuanto más pequeño sea el establecimiento en el que desempeñe su actividad. Ejercerá su trabajo en el área de la Restauración, ubicándose en los siguientes sectores:

- Establecimientos de Restauración comercial, tanto de cocina tradicional como de cocina evolutiva (Pizzerías, Hamburgueserías, etc.)
- Bares, Cafeterías y análogos.
- Establecimientos de Restauración colectiva (Colegios, Hospitales, Residencias, "Catering", etc.).
- Establecimientos de Oferta Complementaria (Casinos, Discotecas, Cocina de Barcos u otros transportes, etc.).

Aptitudes

- Memoria y agudeza visual.
- Agudeza olfativa y gustativa.
- Resistencia física.
- Agilidad y equlibrio.
- Destreza manual.
- Rapidez de reflejos.
- Memoria auditiva.

Actitudes

- Capacidad de relación, amabilidad.
- Atención
- Pulcritud

Actividades más significativas

- Realizar las diferentes operaciones de limpieza y preparación de equipos, elementos y utensilios de las áreas de consumo o distribución de alimentos y bebidas.
- Montar y "desbarasar" mesas.
- Preparar y presentar elaboraciones culinarias simples que habitualmente son consumidas en el ámbito de bar/cafetería.
- Preparar y servir bebidas que habitualmente se ofertan en estos establecimientos y no necesitan conocimientos de coctelería.
- Colaborar en el servicio de bebidas en habitaciones u otros lugares que por las características del establecimiento o tipo de servicio así lo exijan.
- Realizar los servicios simples de mesa y bar y colaborar en el servicio de alimentos y bebidas en sala.
- Efectuar el conjunto de operaciones necesarias para la recogida de las áreas de trabajo y disposición para un posterior servicio.

Plan de Formación

Formación Profesional Específica:
- Módulo 1: Servicios de Bar-Cafetería.
- Módulo 2: Técnicas elementales de cocina.
- Módulo 3: Servicio de alimentos y bebidas en sala.

Tutoría:
Acciones encaminadas a desarrollar y afianzar la madurez personal de los jóvenes.

Formación Básica:
Contenidos de la Eduación Primaria y de la Educación Secundaria Obligatoria, estructurados en los componentes instrumentales de Lengua y Matemáticas y en el componente Socio Natural.

Formación y Orientación Laboral:
Contenidos relacionados con Seguridad e Higiene, Relaciones Laborales, Autoorientación e Inserción Profesional.

Actividades Complementarias:
Relacionadas con el mundo del trabajo y la cultura.

Condiciones de Acceso

- Edad comprendida entre los 16 y los 21 años.
- No haber alcanzado los objetivos de la Educación Secundaria Obligatoria, carecer de titulación superior a la de Graduado Escolar y no poseer titulación alguna de Formación Profesional.

Certificación

Todos los alumnos recibirán una Certificación que acredite la competencia adquirida. También tendrán el Certificado correspondiente con el número total de horas cursadas y las calificaciones obtenidas.

Salidas hacia otros estudios

Mediante Prueba de Acceso, con convalidación parcial, a Ciclos Formativos de Grado Medio.

Regulación

O.M. de 12 de enero de 1993 (BOE 19-1-1993).

Perfil

O.M. de 10 de noviembre de 1993 (BOE 23-11-1993).

Ministerio de Educación y Ciencia
Secretaría de Estado de Educación

Separata de la Monografía Profesional. Textil. Confección y Piel
Edita: Ministerio de Educación y Ciencia.
Secretaría de Estado de Educación
Dirección General de Formación Profesional Reglada y Promoción Educativa
NIPO: 176-95-202-8
Imprime:

Formación Profesional

Hostelería y Turismo

Técnico en Cocina

Grado Medio

H/ 2493

Presentación

Los Títulos Profesionales de Hostelería y Turismo han sido diseñados basándose en la realidad del sector y pretenden cubrir sus necesidades de formación.

Este campo de la actividad productiva, en ocasiones complejo y difícil de delimitar, recoge aquellos servicios que satisfacen las necesidades de las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, así como aquellos prestados en el ámbito del alojamiento y la restauración fuera de un contexto turístico.

Económicamente el sector tiene una gran importancia, pues se calcula que aporta al PIB en torno al 8,5% y emplea a más de un millón de personas. Existen algunas Comunidades Autónomas donde el turismo tiene una mayor intervención dentro de su estructura productiva, como son los territorios insulares y el litoral mediterráneo.

El proceso productivo de este sector se inicia con la aparición de la necesidad de un desplazamiento, ya sea con fines de ocio, por negocios o por otros motivos. A partir de este momento se debe planificar y preparar el viaje. En estas primeras fases se generan servicios de planificación, ordenación, información y comercialización turísticas. Más adelante se realiza el desplazamiento, la estancia en el destino y el regreso, dando lugar a la prestación y consumo de los servicios de transporte, alojamiento, restauración, información y recreación.

Paralelamente a la realización de estas fases se producen también servicios de naturaleza no turística como son las comunicaciones, la venta de artículos y manufacturas diversas o los juegos de azar y envite.

Todo este proceso genera un producto turístico intangible, que no se puede probar hasta el momento de su consumo, por lo que el trabajo de los profesionales del sector es vender ilusión y su mejor control de calidad, la satisfacción del cliente.

Descripción

El trabajo de este técnico consiste en realizar todas las operaciones de manipulación, preparación, conservación y presentación de toda clase de alimentos, confeccionar ofertas gastronómicas y apoyar las actividades de servicio, consiguiendo la calidad y objetivos económicos establecidos y aplicando en todo momento las normas y prácticas de seguridad e higiene.

Aptitudes

- Creatividad.
- Agudeza y memoria gustativa.
- Agudeza y memoria olfativa.
- Sentido de la estética
- Sentido artístico.
- Destreza manual.
- Capacidad de improvisación

Actitudes

- Resistencia física.
- Atención.
- Pulcritud.
- Organización.
- Método.
- Capacidad de trabajo en equipo y gusto por el trabajo manual.

Competencias requeridas

La competencia profesional de este técnico en cocina requiere:

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

Puestos de trabajo que desempeñan

Los puestos de trabajo tipo más relevantes que puede desempeñar este técnico son:

- Cocinero en cualquier tipo de establecimiento y/o alojamiento.
- Jefe de partida.
- Empleado de departamento de economato y bodega en un hotel, restaurante, hospital, empresa de colectividades, etc.

Al insertarse laboralmente en un puesto de trabajo concreto de los relacionados anteriormente, puede conseguir diferentes especializaciones, para lo cual necesitará un período de adiestramiento y adaptación en ese puesto de trabajo. La especialización de esta figura derivará del tipo de establecimiento, departamento o área de elaboración y/o servicio de alimentos y bebidas en los que pueda desarrollar su actividad profesional.

Mediante experiencia laboral y formación complementaria de ciclo corto, esta figura puede evolucionar hasta jefe de cocina.

Actividades más significativas

Las actividades más significativas que tiene que realizar son:

- Confeccionar las ofertas gastronómicas en términos de me-nús, carta o análogos, de modo que resulten atractivos, equilibrados o adecuados para los clientes.
- Determinar el grado de calidad de las materias primas, de modo que el producto ofrecido tenga el nivel de calidad que espera el cliente y cumpla con los objetivos económicos del establecimiento.
- Solicitar las mercancías que resulten necesarias para cubrir las exigencias de la producción.
- Efectuar la recepción de los artículos solicitados, comprobando que cumplen con la petición de compra y el estándar de calidad.
- Almacenar las mercancías recibidas, de manera que se mantengan en perfecto estado hasta su utilización.
- Controlar consumos, según las normas establecidas, de modo que se puedan determinar los costes de las bebidas y alimentos empleados.
- Preparar y almacenar en crudo todo tipo de alimentos, de modo que resulten aptos para su utilización en la elaboración de distintos tipos de platos o posterior comercialización.
- Conservar y/o envasar géneros y elaboraciones culinarias que resulten aptos para su posterior consumo o distribución comercial.
- Preparar y presentar, de acuerdo con la definición del producto y las técnicas básicas de elaboración, preparaciones culinarias elementales.
- Confeccionar masas y postres.
- Preparar y presentar productos elementales de pastelería tales como panes, bollos, tartas, pasteles y pastas y pastelería salada.
- Preparar y presentar todo tipo de helados y postres de cocina.
- Montar y poner a punto los equipos, mobiliarios y menaje necesarios para los servicios tipo "buffet", "self-service" o análogos.
- Colaborar con el servicio de mesa.
- Preparar y presentar platos a la vista del cliente.
- Manipular toda clase de viandas ante el cliente.
- Preparar, en su caso, presentar café, chocolate, granizado, batidos, zumos, infusiones y otras bebidas no alcohólicas.
- Preparar y presentar los platos más significativos de la cocina regional, nacional e internacional.
- Preparar y presentar diferentes tipo de platos de creación propia.
- Elaborar, gestionar y organizar la documentación necesaria para la constitución de una pequeña empresa y la generada por el desarrollo de su actividad económica.
- Determinar las formas de contratación más idóneas en función del tamaño, actividad y objetivos de una pequeña empresa.
- Promover la venta de productos o servicios.
- Negociar con proveedores y clientes.
- Crear, desarrollar y mantener buenas relaciones con clientes reales o potenciales.

¿Qué útiles, herramientas y máquinas manejan?

Los útiles y herramientas y equipos que maneja estos profesionales son los requeridos para la realización de las actividades anteriormente expuestas y son de distinta índole: equipos e instrumentales de medida. Equipos de refrigeración utensilios de distintos tipos propios de la preelaboración. Utensilios propios de la cocina, menaje de cocina, menaje de servicio. Utensilios propios de la pastelería. Equipos generadores de ozono. Equipos informáticos. Medios y equipos de oficina, etc.

¿En qué ambiente trabajan?

Este técnico ejerce su actividad, principalmente, en el área de elaboración de alimentos y bebidas del sector "Hostelería y Restauración", aunque también puede incorporarse al sector de industrias agroalimentarias y establecimientos comerciales de alimentos y bebidas.

Actúa en los establecimientos medianos y grandes, en estos normalmente depende de un mando intermedio superior, tal como un jefe de cocina, un director de restaurante, un jefe de partida, etc... Así como en pequeños establecimientos donde será el cocinero más cualificado e incluso el propietario, por lo que deberá estar capacitado para el autoempleo y la iniciativa empresarial.

¿En qué condiciones realiza el trabajo?

El técnico en cocina realiza su actividad en un ambiente interior con iluminación natural y artificial, con ventilación natural y asistida y con cambios ambientales. En atmósferas en ocasiones cargados de humos, olores, ruidos y vapores. Su posición es de pie. Los riesgos profesionales más corrientes a los que puede verse sometido son: cortes, quemaduras, alergias, trastornos respiratorios, deformaciones en los pies y estrés.

Plan de Formación

Título: Técnico en Cocina
Nivel académico: Grado medio.
Duración: 2.000 horas

Programa formativo (Módulos profesionales):

Ofertas gastronómicas y sistemas de aprovisionamiento. Preelaboración y conservación de alimentos. Técnicas culinarias. Repostería. Técnicas básicas de servicio y de preparación de alimentos y bebidas a la vista del cliente. Elaboraciones y productos culinarios. Administración, gestión y comercialización en la pequeña empresa. Lengua extranjera. Formación en centro de trabajo. Formación y orientación laboral. Relaciones en el entorno de trabajo.

Pueden ser objeto de convalidación con la Formación Profesional Ocupacional:

Técnicas culinarias. Técnicas básicas de servicio. Administración, gestión y comercialización de la pequeña empresa o taller

Pueden ser objeto de correspondencia con la práctica laboral:

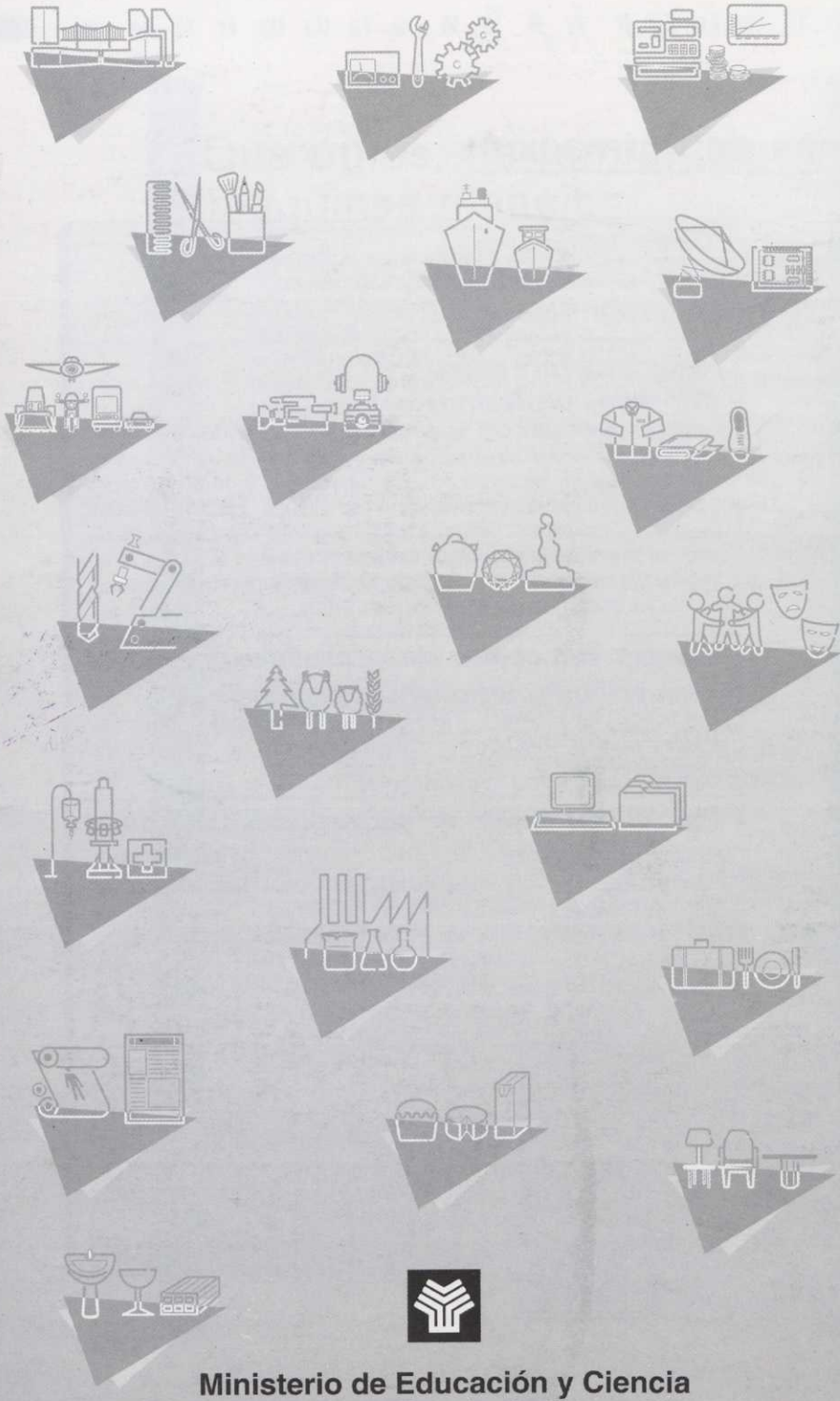
Preelaboración y conservación de alimentos. Técnicas culinaras. Repostería. Técnicas básicas de servicio. Formación en centro de trabajo. Formación y orientación laboral.

Condiciones de acceso:

Haber cursado la Enseñanza Secundaria Obligatoria, o bien superar una prueba de acceso si se cumplen una de estas condiciones:
- Tener como mínimo 18 años.
- Acreditar, al menos, un año de experiencia laboral.
- Haber supèrado un programa de garantía social.

Modalidades del bachillerato a las que da acceso:

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



Ministerio de Educación y Ciencia
Secretaría de Estado de Educación

Separata de la Monografía Profesional. Textil, Confección y Piel
Edita: Ministerio de Educación y Ciencia.

Formación Profesional

Hostelería y Turismo

Técnico en Pastelería y Panadería

DONATIVO

Grado Medio

H/ 2493

Presentación

Los Títulos Profesionales de Hostelería y Turismo han sido diseñados basándose en la realidad del sector y pretenden cubrir sus necesidades de formación.

Este campo de la actividad productiva, en ocasiones complejo y difícil de delimitar, recoge aquellos servicios que satisfacen las necesidades de las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, así como aquellos prestados en el ámbito del alojamiento y la restauración fuera de un contexto turístico.

Económicamente el sector tiene una gran importancia, pues se calcula que aporta al PIB en torno al 8,5% y emplea a más de un millón de personas. Existen algunas Comunidades Autónomas donde el turismo tiene una mayor intervención dentro de su estructura productiva, como son los territorios insulares y el litoral mediterráneo.

El proceso productivo de este sector se inicia con la aparición de la necesidad de un desplazamiento, ya sea con fines de ocio, por negocios o por otros motivos. A partir de este momento se debe planificar y preparar el viaje. En estas primeras fases se generan servicios de planificación, ordenación, información y comercialización turísticas. Más adelante se realiza el desplazamiento, la estancia en el destino y el regreso, dando lugar a la prestación y consumo de los servicios de transporte, alojamiento, restauración, información y recreación.

Paralelamente a la realización de estas fases se producen también servicios de naturaleza no turística como son las comunicaciones, la venta de artículos y manufacturas diversas o los juegos de azar y envite.

Todo este proceso genera un producto turístico intangible, que no se puede probar hasta el momento de su consumo, por lo que el trabajo de los profesionales del sector es vender ilusión y su mejor control de calidad, la satisfacción del cliente.

Descripción

El trabajo de este técnico consiste en realizar todas las operaciones de elaboración, conservación y presentación de toda clase de productos de pastelería y repostería, y montar expositores, escaparates y servicios tipo "buffet" con estos productos, consiguiendo la calidad y objetivos económicos establecidos y aplicando en todo momento la normativa y prácticas de seguridad e higiene.

Aptitudes

- Creatividad.
- Agudeza y memoria gustativa.
- Agudeza y memoria olfativa.
- Sentido artístico.
- Destreza manual.
- Resistencia física

Actitudes

- Organización.
- Método y gusto por el trabajo en equipo.
- Pulcritud.
- Atención.

Competencias requeridas

La competencia profesional de este técnico en Pastelería y Panadería requiere:

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

Puestos de trabajo que desempeñan

Con la adquisición de esta competencia profesional este técnico puede desempeñar los puestos de trabajo de:

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

Actividades más significativas

Las actividades más significativas que realiza este técnico en Pastelería y Panadería son:

- Confeccionar la oferta de productos de pastelería de modo que resulte atractiva, equilibrada o adecuada para los clientes.
- Determinar el grado de calidad de las materias primas de modo que el producto ofrecido se adecue a la demanda y cumpla con los objetivos económicos del establecimiento.
- Solicitar las mercancías que resulten necesarias para cubrir las exigencias de la producción.
- Realizar la acepción de los productos solicitados.
- Almacenar las mercancías recibidas, de manera que se mantengan en perfecto estado hasta su utilización.
- Controlar consumos, de modo que se puedan determinar los costes de las materias primas y productos empleados.
- Diseñar decoraciones para que resulten atractivos al consumidor.
- Montar expositores y escaparates de pastelería.
- Montar servicios tipo "buffet" y barras de degustación.
- Elaborar jarabes, confituras y gelatinas, de acuerdo con las técnicas básicas.
- Elaborar todo tipo de masas de pastelería, de acuerdo con las técnicas básicas, de forma que resulten aptos para su consumo o la preparación posterior de determinados platos y productos de pastelería en general.
- Elaborar todo tipo de pastas dulces, de acuerdo con las técnicas básicas.
- Elaborar todo tipo de cremas y rellenos dulces, de acuerdo con las técnicas básicas.
- Preparar y, en su caso, presentar café, chocolate, granizados, batidos, zumos, infusiones y otras bebidas no alcohólicas.
- Conservar y/o envasar géneros y elaboraciones de pastelería y repostería que resulten aptos para su posterior consumo o distribución comercial.
- Elaborar rellenos salados.
- Elaborar y presentar, productos de pastelería salada.
- Preparar y presentar toda clase de productos de pastelería y repostería (tartas, pasteles, helados, postres de cocina, mazapanes, turrones, bombones, confites, etc) de acuerdo con la definición del producto y/o las normas básicas de elaboración.
- Preparar y presentar diferentes productos de pastelería y re-postería de creación propia.
- Evaluar la posibilidad de implantación de una pequeña empresa en función de su actividad, volumen de negocio y objetivos.
- Determinar las formas de contratación más idóneas en función de la actividad objetiva y tamaño de una pequeña empresa.
- Elaborar, gestionar y organizar la documentación necesaria para la constitución de una pequeña empresa y la generada por el desarrollo de su actividad económica.
- Proponer la venta de productos o servicios.

- Negociar con proveedores y clientes.
- Crear, desarrollar y mantener buenas relaciones con clientes.
- Identificar, en tiempo y forma, las acciones derivadas de las obligaciones legales de una empresa.

¿Qué útiles, herramientas y máquinas manejan?

Equipos generadores de calor y de frío. Equipos generadores de ozono. Equipos e instrumentos de medida. Máquinas auxiliares de uso pastelero (batidores, amasadores...). Menaje de cocina y pastelería. Menaje de servicio. Utensilios propios de pastelería. Equipos informáticos (paquetes de gestión muy básicos). Medios y equipos de oficina.

¿En qué ambiente trabajan?

Este técnico en pastelería y panadería ejerce su actividad, principalmente, en el área de elaboración de alimentos y bebidas no alcohólicas del sector "Hostelería y Restauración" y "Pastelería Artesanal", aunque también puede incorporarse al sector de industrias agroalimentarias y establecimientos comerciales de alimentos y bebidas.

Actúa normalmente en establecimientos medianos y grandes bajo la dependencia de un mando inmediato superior, pero en muchas ocasiones será el pastelero y/o panadero más cualificado e, incluso, el propietario de un establecimiento, por lo que deberá tener también capacidades para el empleo y la iniciativa empresarial.

¿En qué condiciones realiza el trabajo?

Este Técnico en Panadería y Pastelería realiza su trabajo de pie y en un ambiente interior con iluminación natural y artificial con ventilación natural y asistida y sometido a cambios ambientales. En atmósferas en ocasiones cargadas de humos, olores, ruidos y vapores. Los riesgos profesionales más frecuentes a los que puede estar sometido son: cortaduras, caidas, problemas circulatorios y problemas respiratorios.

Plan de Formación

Título: Técnico en Pastelería y Panadería

Nivel académico: Grado medio.

Duración: 1.400 horas

Programa formativo (Módulos profesionales):

Ofertas gastronómicas y sistemas de aprovisionamiento. Diseño de decoraciones en pastelería y montaje de servicios. Técnicas de pastelería, panadería y conservación de alimentos. Panificación y pastelería salada. Productos de pastelería y repostería. Administración, gestión y comercialización en la pequeña empresa. Formación en centro de trabajo. Formación y orientación laboral.

Pueden ser objeto de convalidación con la Formación Profesional Ocupacional:

Técnicas de pastelería, panadería y conservación de alimentos. Diseño de decoraciones en pastelería y montaje de servicios. Panificación y pastelería salada. Administración, gestión y comercialización de una pequeña empresa o taller.

Pueden ser objeto de correspondencia con la práctica laboral:

Técnicas de pastelería, panadería y conservación de alimentos. Diseño de decoraciones en pastelería y montajes de servicios. Panificación y pastelería salada. Formación en centro de trabajo. Formación y Orientación Laboral.

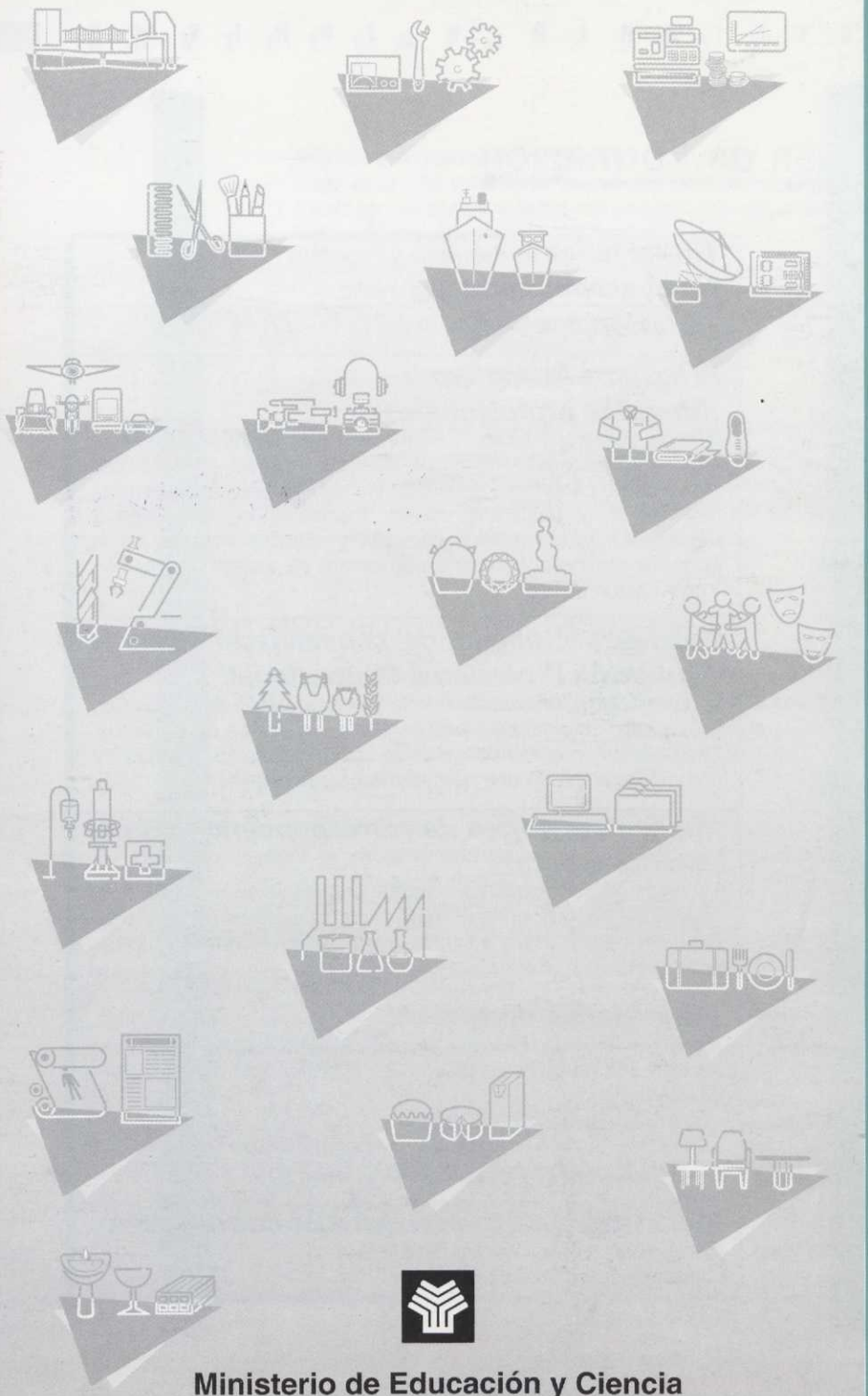
Condiciones de acceso:

Haber cursado la Enseñanza Secundaria Obligatoria, o bien superar una prueba de acceso si se cumplen una de estas condiciones:

- Tener como mínimo 18 años.
- Acreditar, al menos, un año de experiencia laboral.
- Haber superado un programa de garantía social.

Modalidades del bachillerato a las que da acceso:

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



Ministerio de Educación y Ciencia
Secretaría de Estado de Educación

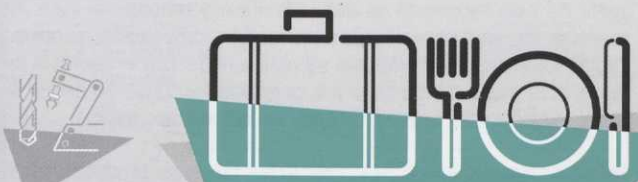
Separata de la Monografía Profesional. Textil, Confección y Piel
Edita: Ministerio de Educación y Ciencia.
Secretaría de Estado de Educación
Dirección General de Formación Profesional Reglada y Promoción Educativa

Formación Profesional

Hostelería y Turismo

Técnico en Servicios de Restaurante y Bar

DONATIVO



Grado Medio

H/ 2493

Presentación

Los Títulos Profesionales de Hostelería y Turismo han sido diseñados basándose en la realidad del sector y pretenden cubrir sus necesidades de formación.

Este campo de la actividad productiva, en ocasiones complejo y difícil de delimitar, recoge aquellos servicios que satisfacen las necesidades de las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, así como aquellos prestados en el ámbito del alojamiento y la restauración fuera de un contexto turístico.

Económicamente el sector tiene una gran importancia, pues se calcula que aporta al PIB en torno al 8,5% y emplea a más de un millón de personas. Existen algunas Comunidades Autónomas donde el turismo tiene una mayor intervención dentro de su estructura productiva, como son los territorios insulares y el litoral mediterráneo.

El proceso productivo de este sector se inicia con la aparición de la necesidad de un desplazamiento, ya sea con fines de ocio, por negocios o por otros motivos. A partir de este momento se debe planificar y preparar el viaje. En estas primeras fases se generan servicios de planificación, ordenación, información y comercialización turísticas. Más adelante se realiza el desplazamiento, la estancia en el destino y el regreso, dando lugar a la prestación y consumo de los servicios de transporte, alojamiento, restauración, información y recreación.

Paralelamente a la realización de estas fases se producen también servicios de naturaleza no turística como son las comunicaciones, la venta de artículos y manufacturas diversas o los juegos de azar y envite.

Todo este proceso genera un producto turístico intangible, que no se puede probar hasta el momento de su consumo, por lo que el trabajo de los profesionales del sector es vender ilusión y su mejor control de calidad, la satisfacción del cliente.

Descripción

El trabajo de este Técnico consiste en realizar las operaciones de servicio de alimentos y bebidas, acogiendo y atendiendo al cliente, y preparar todo tipo de bebidas y comidas rápidas, consiguiendo la calidad y objetivos económicos establecidos aplicando en todo momento las normas y prácticas de seguridad e higiene.

Aptitudes

- Rapidez de reflejos.
- Fluidez verbal.
- Destreza manual.
- Memoria auditiva.
- Comprensión verbal.
- Agudeza olfativa.
- Agudeza gustativa.
- Resistencia física.

Actitudes

- Amabilidad.
- Organización.
- Pulcritud.
- Método.
- Empatía.

Competencias requeridas

La competencia profesional de este Técnico en Restaurante y Bar requiere:

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

Puestos de trabajo que desempeñan

Con la adquisición de esta competencia profesional este técnico puede desempeñar los puestos de trabajo de:

- Camarero de bar o restaurante.
- Jefe de rango.
- Jefe de sector.
- "Barman".
- "Sommelier".
- Cafetero.
- Cocinero de un establecimiento catalogado en el grupo de establecimiento de restauración evolutiva.
- Empleado de departamento de economato y bodega de un hotel, restaurante, hospital, empresa de colectividades, etc.
- Tripulante de cabina de pasajeros (auxiliar de vuelo).

Al insertarse laboralmente en un puesto de trabajo concreto de los relacionados anteriormente, puede conseguir diferentes especializaciones, para lo cual necesitará un período de adiestramiento y adaptación en este puesto de trabajo.

Actividades más significativas

Las actividades más significativas que realiza este Técnico en Restaurante y bar son:

- Confeccionar las ofertas gastronómicas en términos de me-nús, carta o análogos, de modo que resulten atractivas, equilibradas o adecuadas para los clientes.
- Determinar el grado de calidad de las materias primas.
- Solicitar las mercancías que resulten necesarias para cubrir las exigencias de la producción.
- Efectuar la recepción de los artículos solicitados.
- Almacenar las mercancías recibidas, de manera que se mantengan en perfecto estado hasta su utilización.
- Controlar consumos, de modo que se puedan determinar los costos de las bebidas y alimentos empleados.
- Asesorar sobre todo tipo de bebidas de manera que el producto ofrecido se adapte a las expectativas del cliente y a los intereses económicos del establecimiento.
- Preparar y presentar bebidas de acuerdo con la definición del producto y/o las normas básicas de su elaboración.
- Proponer y presentar aperitivos sencillos de acuerdo con la definición del producto y/o las normas básicas de su elaboración.
- Preparar y presentar canapés y bocadillos.
- Preparar y presentar platos combinados.
- Preparar y presentar platos a la vista del cliente.
- Manipular (pelar, desespinar, trinchar y "emplatar") toda clase de viandas ante el cliente.
- Poner a punto la zona de consumo de alimentos y bebidas de acuerdo con las normas establecidas, las características del local y el tipo de servicio.
- Ejecutar el montaje de mesas y elementos de apoyo y decorar y ambientar la zona de consumo de alimentos y bebidas.
- Acoger a los clientes de modo que se sientan bien recibidos y atendidos, y de acuerdo con las normas de protocolo.
- Informar a los clientes sobre la gama de servicio que ofrece el establecimiento y su oferta de alimentos y bebidas.
- Servir los alimentos y bebidas de acuerdo con los tipos y normas de servicio.
- Confeccionar facturas, cobrar y despedir a los clientes de modo que se pueda controlar el resultado económico del establecimiento y potenciar la materialización de futuras ventas.
- Realizar el cierre diario de la producción y la liquidación de caja, de modo que se pueda controlar y analizar el resultado económico del establecimiento.
- Atender en todo momento las peticiones de los clientes para satisfacer sus deseos, necesidades y expectativas.
- Cerrar la zona de consumo de alimentos y bebidas de forma que se prevengan posibles riesgos, y se mantengan y adecuen instalaciones, equipos y géneros para servicios posteriores.

- Evaluar la posibilidad de implantación de una pequeña empresa, en función de su actividad, volumen de negocio y objetivos.
- Determinar las formas de contratación más idóneas en función del tamaño, actividad y objetivos de una pequeña empresa.
- Elaborar, gestionar y organizar la documentación necesaria para la constitución de una pequeña empresa y la generada por el desarrollo de su actividad económica.
- Promover la venta de productos o servicios mediante los medios o relaciones adecuados, en función de la actividad comercial requerida.
- Negociar con proveedores y clientes, buscando las condiciones más ventajosas en las operaciones comerciales.
- Crear, desarrollar y mantener buenas relaciones con clientes.
- Identificar, en tiempo y forma, las acciones derivadas de las obligaciones legales de una empresa.

¿Qué útiles, herramientas y máquinas manejan?

Equipos de frío positivo y negativo. Equipos de cocción. Maquinaria propia de un cuarto de frío. Equipos de calor. Equipos e instrumentos de medida. Utensilios propios de un restaurante y bar. Utensilios varios para la preparación de bebidas. Utensilios propios de bodega. Extintores y sistemas de seguridad. Equipos informáticos. Medios y equipos de oficina.

¿En qué ambiente trabajan?

Este técnico ejercerá su actividad, principalmente, en el área de servicio de alimentos y bebidas del sector "Hostelería y Restauración". En algunos casos también puede elaborar alimentos, siempre que se trate de comidas rápidas, con utilización de técnicas básicas, o preparar platos a la vista del cliente.

Realiza su trabajo en establecimientos medianos y de gran tamaño, en ellos estará bajo la dependencia de un mando intermedio superior, como un jefe de comedor o de mostrador. En establecimientos pequeños será el técnico más cualificado para colaborar en la confección de la oferta gastronómica con el cocinero, y para asesorar a los clientes sobre la gama de servicios que ofrece el establecimiento.

¿En qué condiciones realiza el trabajo?

Este Técnico en Restaurante y Bar realiza su trabajo de pie y caminando y en un ambiente normal o climatizado con iluminación natural y artificial. El ámbito donde se desarrolla su trabajo es generalmente un salón o una terraza y ocasionalmente en un despacho. Los riesgos profesionales más corrientes a los que puede verse sometido son: quemaduras, caidas, cortes, problemas circulatorios, deformaciones en los pies y tensión nerviosa.

Plan de Formación

Título: Técnico en Servicios de Restaurante y Bar
Nivel académico: Grado medio.
Duración: 1.400 horas

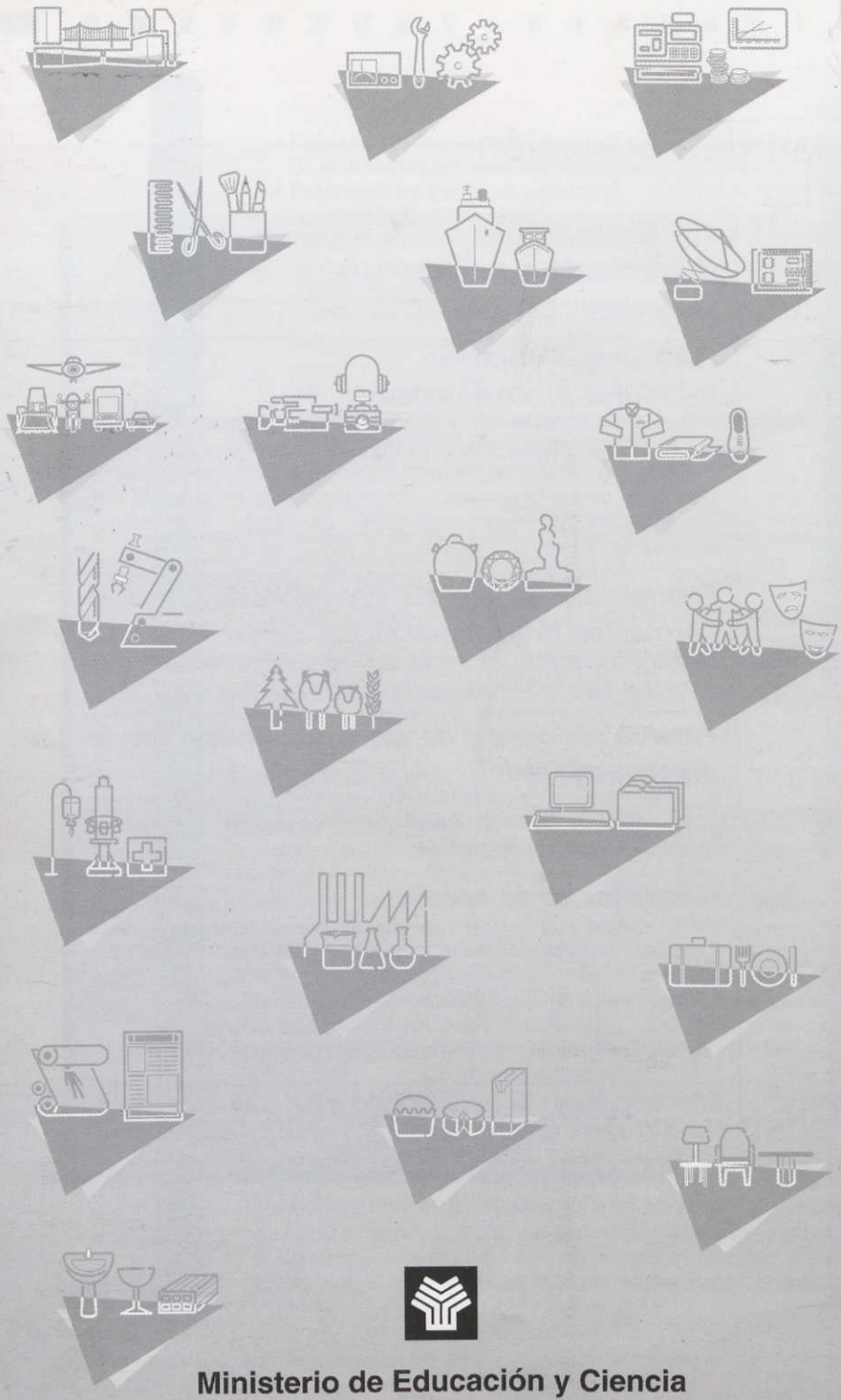
Programa formativo (Módulos profesionales):
Ofertas gastronómicas y sistemas de aprovisionamiento. Bebidas. Técnicas elementales de cocina. Técnicas de servicio y de atención al cliente. Administración, gestión y comercialización en al pequeña empresa. Lengua extranjera. Segunda lengua extranjera. Formación en centro de trabajo. Formación y orientación laboral.

Pueden ser objeto de convalidación con la Formación Profesional Ocupacional:
Técnicos de servicio y atención al cliente. Administración, gestión y comercialización de una pequeña empresa.

Pueden ser objeto de correspondencia con la práctica laboral:
Bebidas. Técnicas elementales de cocina. Técnicas de servicio y atención al cliente. Formación en centro de trabajo. Formación y orientación laboral.

Condiciones de acceso:
Haber cursado la Enseñanza Secundaria Obligatoria, o bien superar una prueba de acceso si se cumplen una de estas condiciones:
- Tener como mínimo 18 años.
- Acreditar, al menos, un año de experiencia laboral.
- Haber superado un programa de garantía social.

Modalidades del bachillerato a las que da acceso:
Humanidades y Ciencias Sociales.
Ciencias de la Naturaleza y de la Salud.



Ministerio de Educación y Ciencia
Secretaría de Estado de Educación

Separata de la Monografía Profesional: Textil, Confección y Piel
Edita: Ministerio de Educación y Ciencia.
Secretaría de Estado de Educación
Dirección General de Formación Profesional

Formación Profesional

Hostelería y Turismo

Técnico Superior en Agencias de Viajes

Grado Superior

H/ 2493

Presentación

Los Títulos Profesionales de Hostelería y Turismo han sido diseñados basándose en la realidad del sector y pretenden cubrir sus necesidades de formación.

Este campo de la actividad productiva, en ocasiones complejo y difícil de delimitar, recoge aquellos servicios que satisfacen las necesidades de las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, así como aquellos prestados en el ámbito del alojamiento y la restauración fuera de un contexto turístico.

Económicamente el sector tiene una gran importancia, pues se calcula que aporta al PIB en torno al 8,5% y emplea a más de un millón de personas. Existen algunas Comunidades Autónomas donde el turismo tiene una mayor intervención dentro de su estructura productiva, como son los territorios insulares y el litoral mediterráneo.

El proceso productivo de este sector se inicia con la aparición de la necesidad de un desplazamiento, ya sea con fines de ocio, por negocios o por otros motivos. A partir de este momento se debe planificar y preparar el viaje. En estas primeras fases se generan servicios de planificación, ordenación, información y comercialización turísticas. Más adelante se realiza el desplazamiento, la estancia en el destino y el regreso, dando lugar a la prestación y consumo de los servicios de transporte, alojamiento, restauración, información y recreación.

Paralelamente a la realización de estas fases se producen también servicios de naturaleza no turística como son las comunicaciones, la venta de artículos y manufacturas diversas o los juegos de azar y envite.

Todo este proceso genera un producto turístico intangible, que no se puede probar hasta el momento de su consumo, por lo que el trabajo de los profesionales del sector es vender ilusión y su mejor control de calidad, la satisfacción del cliente.

Descripción

El trabajo de este Técnico superior consiste en programar, organizar, operar y controlar viajes combinados, vender derechos de uso de servicios turísticos, administrar unidades o departamentos específicos de agencias de viajes, y participar en el desarrollo de sus programas comerciales.

En los puestos de trabajo que desempeña de nivel inferior, el Técnico superior en Agencias de viajes dependerá funcionalmente de jefes de departamento o unidades de producción y de responsables de ciertos departamentos "staff" específicos de las agencias de viajes. En los niveles superiores previstos (Jefe de unidad o departamento o responsable de delegación), tendrá dependencia de directores de centros productivos, de directores de áreas funcionales y de directores divisionales.

Aptitudes

- Capacidad de comunicación.
- Dinamismo.
- Intuición.
- Comprensión verbal.
- Razonamiento abstracto.
- Razonamiento concreto.
- Razonamiento numérico.
- Capacidad de improvisación.
- Capacidad de análisis.
- Síntesis.

Actitudes

- Decisión.
- Organización.
- Método.
- Escucha y aprecio a la pluralidad cultural.
- Empatía.
- Responsabilidad.
- Iniciativa.
- Amabilidad.

Competencias requeridas

La competencia profesional de este Técnico superior en Agencias de Viajes requiere:

- Vender derechos de uso de servicios turísticos y de viajes.
- Programar, organizar, operar y controlar viajes combinados.
- Llevar a cabo la gestión administrativa interna y la externa derivada de las relaciones económicas con clientes y proveedores.
- Organizar y controlar unidades de producción o departamentos específicos de agencias de viajes.
- Organizar, ejecutar y controlar el desarrollo de acciones comerciales de agencia de viajes a la unidad o departamento de su responsabilidad.

Puestos de trabajo que desempeñan

Con la adquisición de esta competencia profesional el técnico puede desempeñar los puestos de trabajo de:

- Vendedor de agencias de viajes.
- Empleado del departamento de reservas.
- Programador-presupuestador, "forfetista".
- Jefe de departamentos propios de las agencias de viajes.

Al insertarse laboralmente en un puesto de trabajo concreto de los relacionados anteriormente, puede conseguir diferentes especializaciones, para lo cual necesitará un período de adiestramiento y adaptación en este puesto de trabajo. A título de ejemplo se enumeran a continuación algunas de estas especializaciones:

- Empleado del departamento de operaciones.
- Controlador de calidad.
- Promotor.
- Organizador profesional de congresos, ferias y otros eventos.
- Delegado comercial.
- Empleado de entidades de información y promoción turística.
- Empleado de empresas consultoras turísticas.

Actividades más significativas

Las actividades más significativas que realiza este Técnico superior en Agencias de viajes son:

- Asesorar a los clientes sobre destinos, productos, servicios y tarifas, de modo que se satisfagan sus necesidades de información, se genere confianza y se despierte el interés de compra.
- Vender derechos de uso de servicios y productos turísticos y de viajes, satisfaciendo las necesidades del cliente y obteniendo ingresos y rendimientos óptimos para la empresa.
- Elaborar viajes combinados que resulten adecuados para su oferta en el mercado o para satisfacer las demandas de la clientela.
- Gestionar la prestación de los servicios de modo que esta se produzca según las condiciones previstas y pactadas.
- Emitir los documentos de confirmación y/o pago que acrediten convenientemente el derecho del cliente a recibir los servicios contratados.
- Operar y controlar conjuntos complejos de prestaciones de servicios turísticos.
- Planificar, organizar y controlar todo tipo de eventos (congresos, convenciones, simposios, etc...).
- Controlar e inventariar el material y documentos propios y de proveedores, y confeccionar partes de ventas de proveedores.
- Cobrar o reintegrar los importes cargados o acreditados a los clientes por ventas o devoluciones y derechos de uso de servicios.
- Controlar las cuentas de clientes con crédito y gestionar el cobro de los importes vencidos.
- Controlar las liquidaciones de ventas y facturas de proveedores y resolver discrepancias y otras incidencias contable-administrativas.
- Efectuar operaciones varias de tesorería y controlar las cuentas de caja y bancos.
- Determinar las características de la oferta de servicios que se va a diseñar, así como los objetivos y planes de su área de responsabilidad, integrando todo ello en la planificación general de la empresa.
- Confeccionar los presupuestos de la unidad o departamento de su responsabilidad en función de los objetivos y programas previstos.
- Organizar los recursos necesarios, determinando una estructura eficiente que dé lugar a unos procesos adecuados y rentables.
- Dirigir y coordinar al personal debidamente, involucrándolo en los objetivos y motivándolo para que tenga una alta capacidad de respuesta a las necesidades de los clientes y desarrolle su profesionalidad.
- Organizar, ejecutar y controlar en la unidad o departamento de su responsabilidad la política de calidad definida.
- Evaluar y controlar los ingresos, costes y rendimientos de su unidad o departamento para conseguir un adecuado seguimiento económico-administrativo.
- Recoger y analizar información que sea útil para la definición del plan de marketing de la agencia de viajes.
- Organizar, preparar y controlar el desarrollo de acciones comerciales en su departamento o área de responsabilidad.

¿Qué útiles, herramientas y máquinas manejan?

Medios de producción o de tratamiento de la información o equipos informáticos. Terminales electrónicas de CRS (PC e impresora de billetes, de página o de multiuso. Datáfonos o TPV. Equipos ofimáticos. Equipos audiovi-suales, telefax y telex.

¿En qué ambiente trabajan?

Este Técnico superior en Agencias de viajes desarrolla su trabajo en un despacho con un espacio más o menos amplio, con una iluminación natural o artificial y su posición de trabajo es sentado o de pie. Los riesgos profesionales más frecuentes a los que puede verse sometido son estrés y alteraciones visuales debidas al uso continuado del ordenador.

Plan de Formación

Título: Técnico Superior en Agencias de Viajes
Nivel académico: Grado Superior.
Duración: 1.400 horas

Programa formativo (Módulos profesionales):
Producción y venta de servicios turísticos en agencias de viajes. Gestión económico-administrativa en agencias de viajes. Organización y control en agencias de viajes. Comercialización de productos y servicios turísticos. Lengua extranjera. Segunda lengua extranjera. Relaciones en el entorno de trabajo. Formación en centro de trabajo. Formación y orientación laboral.

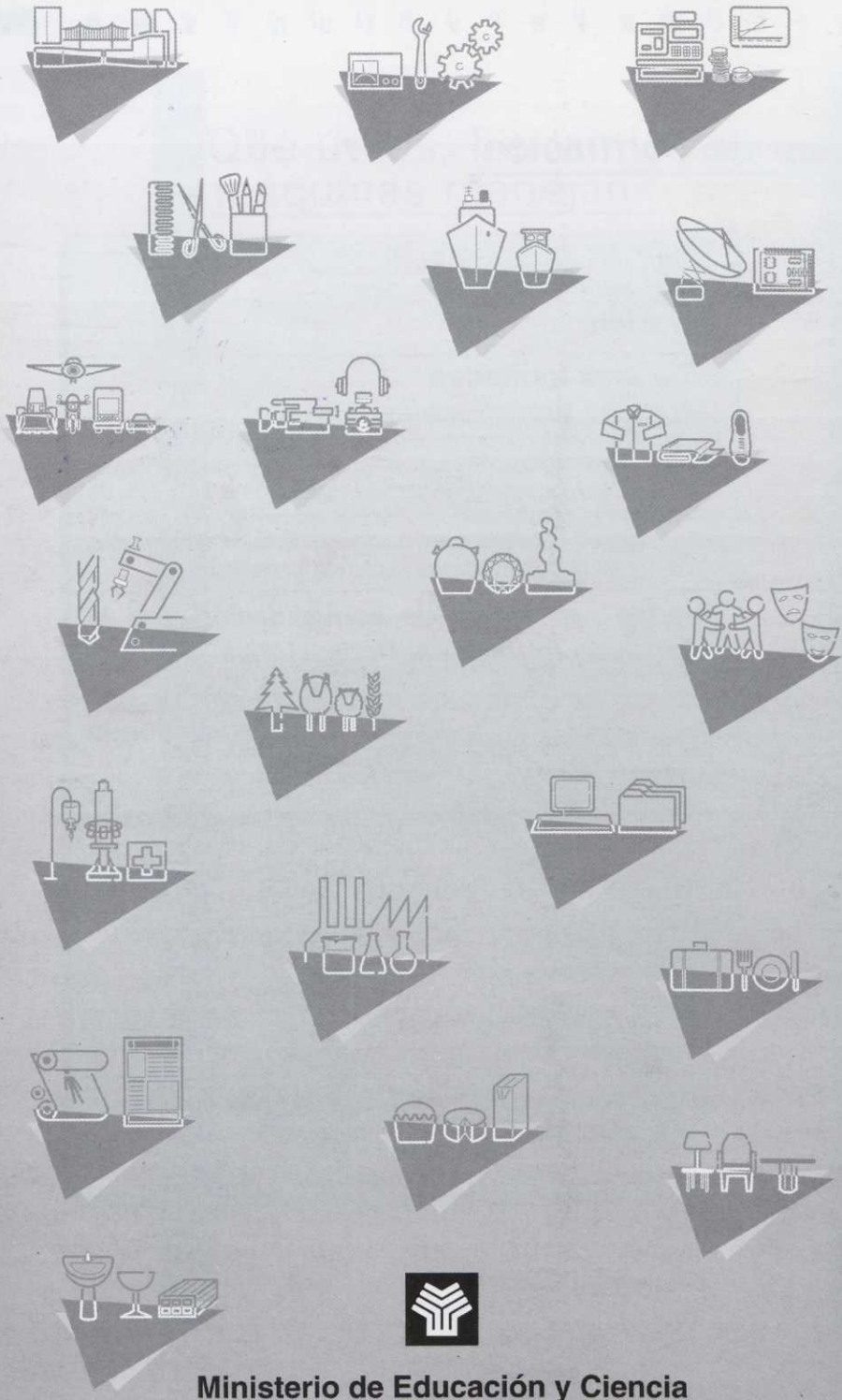
Pueden ser objeto de convalidación con la Formación Profesional Ocupacional:
Gestión económico-administrativa de agencias de viajes.

Pueden ser objeto de correspondencia con la práctica laboral:
Gestión económico-administrativa de agencias de viajes. Producción y venta de servicios turísticos en agencias de viaje. Formación en centro de trabajo. Formación y orientación laboral.

Condiciones de acceso:
Una vez superado el Bachillerato y habiendo cursado las asignaturas de:
- Economía y Organización de Empresas.
- Geografía.

Se puede también acceder, superando una prueba cuando se es mayor de 20 años.

Estudios universitarios a los que da acceso:
Técnico en Empresas y Actividades Turísticas.
Diplomado en Traducción e Interpretación.
Diplomado en Ciencias Empresariales.



Ministerio de Educación y Ciencia
Secretaría de Estado de Educación

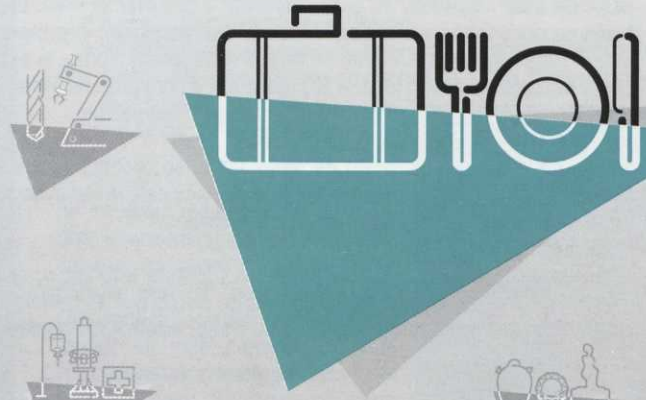
Separata de la Monografía Profesional. Textil, Confección y Piel
Edita: Ministerio de Educación y Ciencia.
Secretaría de Estado de Educación

Formación Profesional

Hostelería y Turismo

Técnico Superior en Alojamiento

DONATIVO



Grado Superior

H/ 2493

Presentación

Los Títulos Profesionales de Hostelería y Turismo han sido diseñados basándose en la realidad del sector y pretenden cubrir sus necesidades de formación.

Este campo de la actividad productiva, en ocasiones complejo y difícil de delimitar, recoge aquellos servicios que satisfacen las necesidades de las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, así como aquellos prestados en el ámbito del alojamiento y la restauración fuera de un contexto turístico.

Económicamente el sector tiene una gran importancia, pues se calcula que aporta al PIB en torno al 8,5% y emplea a más de un millón de personas. Existen algunas Comunidades Autónomas donde el turismo tiene una mayor intervención dentro de su estructura productiva, como son los territorios insulares y el litoral mediterráneo.

El proceso productivo de este sector se inicia con la aparición de la necesidad de un desplazamiento, ya sea con fines de ocio, por negocios o por otros motivos. A partir de este momento se debe planificar y preparar el viaje. En estas primeras fases se generan servicios de planificación, ordenación, información y comercialización turísticas. Más adelante se realiza el desplazamiento, la estancia en el destino y el regreso, dando lugar a la prestación y consumo de los servicios de transporte, alojamiento, restauración, información y recreación.

Paralelamente a la realización de estas fases se producen también servicios de naturaleza no turística como son las comunicaciones, la venta de artículos y manufacturas diversas o los juegos de azar y envite.

Todo este proceso genera un producto turístico intangible, que no se puede probar hasta el momento de su consumo, por lo que el trabajo de los profesionales del sector es vender ilusión y su mejor control de calidad, la satisfacción del cliente.

Descripción

El trabajo de este Técnico superior consiste en administrar el área de alojamiento a partir de los objetivos generales del establecimiento, asegurando la acogida y atención del cliente y la correcta prestación de los servicios del área.

Este técnico ejercerá su trabajo, principalmente, en el sector de "Hostelería y Turismo", dentro del área de alojamiento, en los departamentos de recepción-conserjería, comunicaciones, pisos y áreas públicas. Además, tiene un importante espacio profesional en alojamientos no turísticos.

Los principales subsectores en que puede desarrollar su actividad son:

- Alojamientos turísticos que comprenderían los siguientes tipos de establecimientos:
- Hostelería tradicional.
- "Campings".
- Apartamentos turísticos.
- Ciudades de vacaciones.
- Establecimientos de multipropiedad.
- Nuevas fórmulas de alojamiento.
- Alojamientos no turísticos, que incluyen aquellos establecimientos, públicos o privados, que ofrecen sus servicios a una clientela diferente de la turística (hospitales, residencias de ancianos, colegios mayores...).

El Técnico Superior en Alojamiento se integrará en el equipo de mandos intermedios de un establecimiento turístico u hotelero que preste servicio de alojamiento. Dependerá normalmente de un mando de nivel superior, del que recibirá instrucciones generales y al cual informará. Se responsabilizará de organizar el trabajo de un grupo de técnicos de hostelería a su cargo. Supervisará el cumplimiento de las tareas encomendadas a cada profesional.

Cooperará en trabajos que requieran la coordinación de actividades entre áreas o departamentos del establecimiento, tales como restauración, mantenimiento o control de calidad.

Aptitudes

- Agudeza y memoria auditiva.
- Rapidez de reflejos.
- Comprensión verbal.
- Concentración.
- Fluidez verbal.
- Destreza manual.
- Capacidad de análisis y síntesis.
- Intuición.
- Capacidad de improvisación.
- Resistencia física.
- Razonamiento numérico.

Actitudes

- Organización.
- Amabilidad.
- Iniciativa.
- Empatía y aprecio a la pluralidad cultural.
- Decisión.
- Escucha.
- Responsabilidad.

Competencias requeridas

La competencia profesional de este Técnico Superior en Alojamiento requiere:

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

Puestos de trabajo que desempeñan

Con la adquisición de esta competencia profesional el Técnico Superior en Alojamiento puede desempeñar los siguientes puestos de trabajo:

- Director del área de alojamiento.
- Jefe de recepción.
- Jefe de reservas.
- Recepcionista.
- Encargado de comunicaciones.
- Gobernante/a.
- Subgobernante/a.
- Encargado de lavandería y lencería.
- Relaciones públicas.
- Promotor de alojamiento.
- Encargado de "camping".
- Recepcionista de "camping".

Actividades más significativas

Las actividades más significativas que realizan este Técnico Superior en Alojamiento son:

- Gestionar las reservas de modo que se obtenga el mayor índice de ocupación posible satisfaciendo los deseos y expectativas de los clientes.
- Formalizar las entradas y salidas de los clientes, atendiéndoles con diligencia y cortesía y generando la información que permita la programación de la prestación del servicio.
- Atender a los clientes durante su estancia, satisfaciendo sus expectativas y cumpliendo el estándar de calidad del establecimiento.
- Formalizar la documentación y gestionar la información derivada de la operación de alojamiento de modo que pueda ser útil a la empresa y a otros departamentos, y permitir un adecuado control económico-administrativo del establecimiento.
- Registrar, controlar y cobrar los servicios consumidos por los clientes y comprobar la producción general en los distintos puntos de venta del establecimiento, de modo que se pueda conocer su evaluación económica para ejercer un adecuado control económico-administrativo.
- Atender las telecomunicaciones externas e internas de modo que los clientes y los departamentos las emitan y reciban con fiabilidad, prontitud y discreción.
- Organizar los recursos necesarios para prestar el servicio de recepción, conserjería y comunicaciones, determinando una estructura eficiente que dé lugar a unos procesos adecuados y rentables.
- Controlar y mantener la dotación de lencería, materiales, utensilios, equipos y mobiliario necesarios para la prestación del servicio, de forma que se pueda conocer su cantidad y grado de rotación y conservación, y obtener el máximo provecho económico de los recursos disponibles.
- Programar a partir del plan general de mantenimiento, las acciones de mantenimiento y reparación de las instalaciones, mobiliario y equipo de la zona de pisos y áreas públicas, y de los departamentos de lencería y lavandería, supervisando los resultados finales.
- Dirigir la decoración y ambientación de la zona de pisos y áreas públicas, de modo que el cliente disfrute de un entorno comfortable y se ofrezca una imagen actualizada y acorde con el tipo de servicio del establecimiento.
- Organizar los recursos necesarios para la prestación del servicio de alojamiento en el departamento de pisos y áreas públicas, determinando una estructura eficiente que dé lugar a unos procesos adecuados y rentables.
- Supervisar los procesos de limpieza y puesta a punto de habitaciones y áreas comunes, asegurando un nivel óptimo de acabado.
- Supervisar los procesos de lavado y arreglo de lencería, ropa de clientes y ropa personal, asegurando un nivel óptimo de acabado.
- Prestar la asistencia técnica y operativa en la puesta a punto de habitaciones y áreas comunes, así como en los procedimientos propios de lavandería y lencería para facilitar el trabajo del personal dependiente y agilizar el proceso.
- Atender las peticiones y las quejas planteadas por los huéspedes, bien direc-

tamente o a través de recepción, de modo que se les facilite el máximo nivel posible de satisfacción, confortabilidad y seguridad.

- Proponer objetivos y planes para el departamento o área de su responsabilidad que sean viables y se puedan integrar en la planificación general del establecimiento.
- Confeccionar los presupuestos del departamento o área de su responsabilidad.
- Definir y organizar el equipo de personas necesario en su departamento o área.
- Dirigir y coordinar al personal dependiente, involucrándolo en los objetivos y motivándolo para que tenga una alta capacidad de respuesta a las necesidades de los clientes y desarrolle su profesionalidad.
- Organizar, ejecutar y controlar en su departamento o área de responsabilidad la política de calidad definida.
- Evaluar y controlar las ventas, costes y rendimientos del departamento o área de su responsabilidad para un adecuado seguimiento económico-administrativo.
- Recoger y analizar información que sea útil para la definición del plan de marketing del establecimiento.
- Organizar, preparar y controlar la acción publipromocional en su departamento o área de responsabilidad.

¿Qué útiles, herramientas y máquinas manejan?

Medios de prestación del servicio o de tratamiento de la información: equipos informáticos. "Software" específico1. Equipos y material de oficina. Instrumentos de seguridad. Equipos y elementos de acceso y transporte dentro del establecimiento. Equipos de limpieza y tratamiento de superficies. Equipos de lavandería, lencería y costura. Dotación de lencería y ropa del establecimiento. Productos y "atenciones" para clientes. Equipos audiovisuales.

¿En qué ambiente trabajan?

Este técnico superior en Alojamiento puede desempeñar su trabajo en distintos ámbitos en un despacho, en una sala, por todas las instalaciones interiores o exteriores de su lugar de trabajo, al aire libre etc. La iluminación que tendrá, será también distinta, pudiendo ser natural o artificial y el ambiente por tanto variará de acuerdo con el lugar, pudiendo ser natural o climatizado. La posición de trabajo podrá ser de pie, caminando o sentado. Los riesgos profesionales más corrientes a los que puede verse sometido son: estrés, problemas circulatorios y problemas de columna vertebral.

Plan de Formación

Título: Técnico Superior en Alojamiento
Nivel académico: Grado Superior.
Duración: 1.400 horas

Programa formativo (Módulos profesionales):
Recepción y atención al cliente. Regiduría de pisos. Organización y control del alojamiento. Comercialización de productos y servicios turísticos. Lengua extranjera. Segunda lengua extranjera. Relaciones en el entorno de trabajo. Formación en centro de trabajo. Formación y orientación laboral

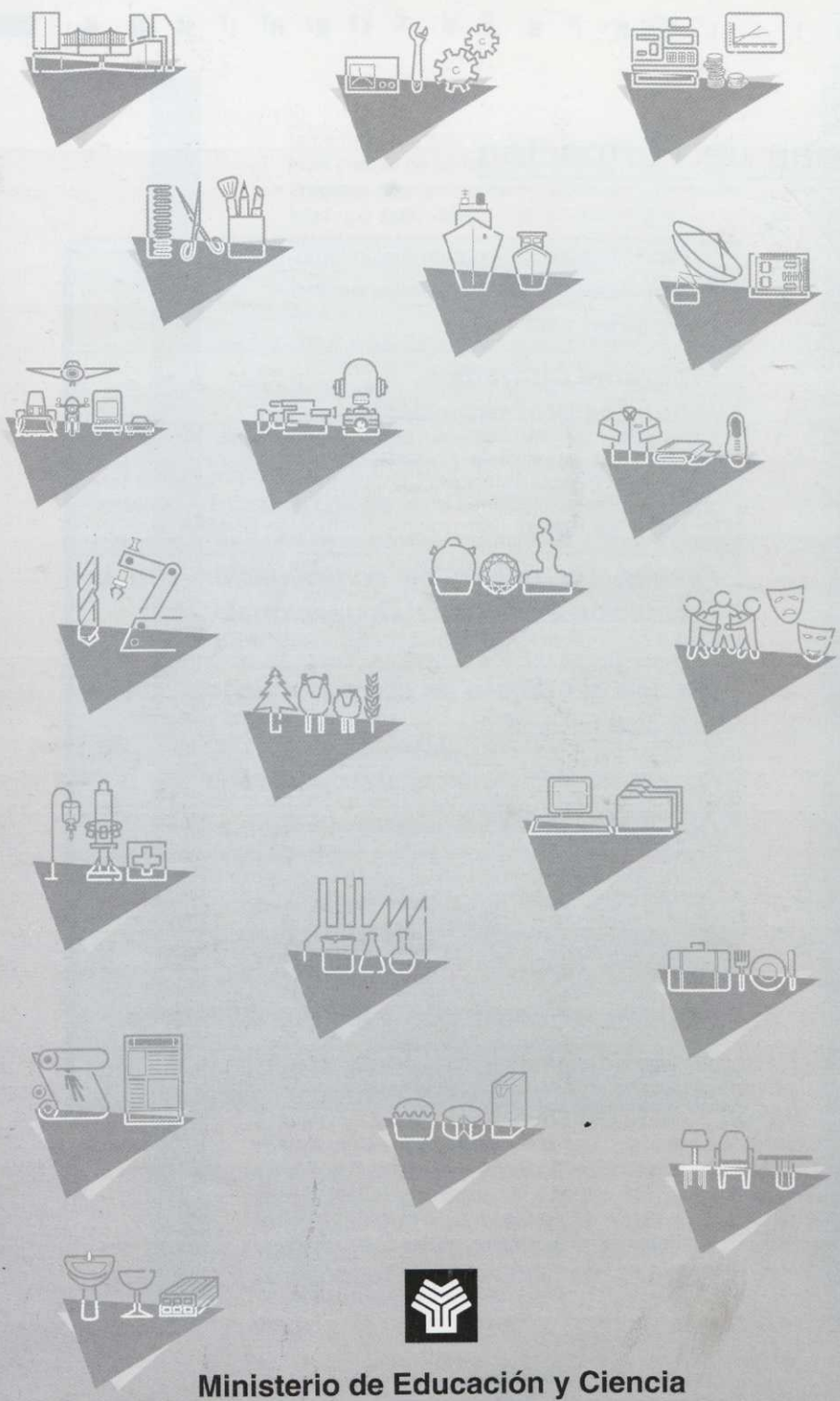
Pueden ser objeto de convalidación con la Formación Profesional Ocupacional:
Recepción y atención al cliente. Regiduría de pisos.

Pueden ser objeto de correspondencia con la práctica laboral:
Recepción y atención al cliente. Regiduría de pisos. Formación en centro de trabajo. Formación y orientación laboral

Condiciones de acceso:
Una vez superado el Bachillerato y habiendo cursado las asignaturas de:
- Economía y Organización de Empresas.
- Segunda Lengua Extranjera.

Se puede también acceder, superando una prueba cuando se es mayor de 20 años.

Estudios universitarios a los que da acceso:
Técnico en Empresas y Actividades Turísticas.
Diplomado en Traducción e Interpretación.
Diplomado en Ciencias Empresariales.



Ministerio de Educación y Ciencia
Secretaría de Estado de Educación

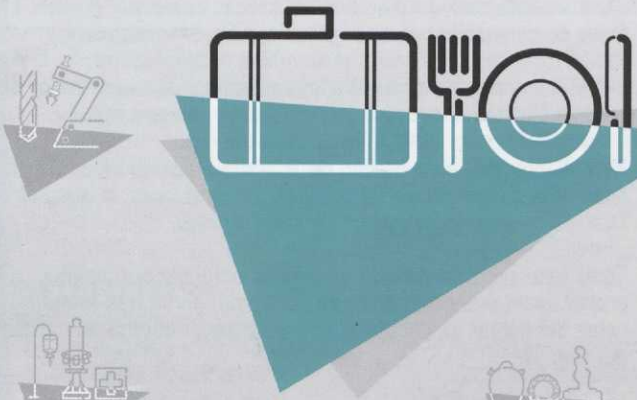
Separata de la Monografía Profesional: Textil, Confección y Piel
Edita: Ministerio de Educación y Ciencia.
Secretaría de Estado de Educación
Dirección General de Formación Profesional Reglada y Promoción Educativa
imprime:

Formación Profesional

Hostelería y Turismo

Técnico Superior en Información y Comercialización Turísticas

DONATIVO



Grado Superior

H/ 2493

Presentación

Los Títulos Profesionales de Hostelería y Turismo han sido diseñados basándose en la realidad del sector y pretenden cubrir sus necesidades de formación.

Este campo de la actividad productiva, en ocasiones complejo y difícil de delimitar, recoge aquellos servicios que satisfacen las necesidades de las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, así como aquellos prestados en el ámbito del alojamiento y la restauración fuera de un contexto turístico.

Económicamente el sector tiene una gran importancia, pues se calcula que aporta al PIB en torno al 8,5% y emplea a más de un millón de personas. Existen algunas Comunidades Autónomas donde el turismo tiene una mayor intervención dentro de su estructura productiva, como son los territorios insulares y el litoral mediterráneo.

El proceso productivo de este sector se inicia con la aparición de la necesidad de un desplazamiento, ya sea con fines de ocio, por negocios o por otros motivos. A partir de este momento se debe planificar y preparar el viaje. En estas primeras fases se generan servicios de planificación, ordenación, información y comercialización turísticas. Más adelante se realiza el desplazamiento, la estancia en el destino y el regreso, dando lugar a la prestación y consumo de los servicios de transporte, alojamiento, restauración, información y recreación.

Paralelamente a la realización de estas fases se producen también servicios de naturaleza no turística como son las comunicaciones, la venta de artículos y manufacturas diversas o los juegos de azar y envite.

Todo este proceso genera un producto turístico intangible, que no se puede probar hasta el momento de su consumo, por lo que el trabajo de los profesionales del sector es vender ilusión y su mejor control de calidad, la satisfacción del cliente.

Descripción

Corresponde al trabajo de este técnico el comercializar destinos turísticos, crear productos turísticos de base territorial, asistir y guiar grupos y gestionar servicios de información turística.

Este Técnico superior en Información y Comercialización Turísticas ejercerá su trabajo en el sector de "Hostelería y Turismo", prestando servicios de información y asesoramiento, asistencia a grupos, comercialización, promoción y planificación turística. Los distintos tipos de empresas o entidades en las que puede desarrollar su trabajo son:

- Agencias de viajes, "turoperadores" y otras empresas o entidades mediadoras y comercializadoras de servicios turísticos y viajes.
- Entidades de planificación turística.
- Entidades de información, promoción turística.
- Empresas de consultoría.

No obstante puede ubicarse en otro tipo de empresas del sector en las funciones de comercialización de productos y/o servicios turísticos. Puede trabajar también como autónomo.

Su responsabilidad se extiende a la organización de los recursos humanos y materiales necesarios para la prestación del servicio y la ejecución de actividades de información, asistencia y promoción de grupos. Esta capacitado para realizar también la supervisión del trabajo de una oficina de información turística.

Aptitudes

- Agudeza y memoria visual.
- Concentración.
- Comprensión verbal.
- Creatividad.
- Dinamismo.
- Agudeza y memoria auditiva.
- Capacidad de análisis y síntesis.
- Resistencia física.
- Capacidad de improvisación e intuición.

Actitudes

- Amabilidad.
- Decisión.
- Método.
- Organización.
- Empatía.
- Liderazgo.
- Escucha.
- Responsabilidad.
- Sentido crítico e iniciativa.

Competencias requeridas

La competencia profesional de este Técnico Superior en Información y Comercialización Turísticas requiere:

- Detectar oportunidades de conservación y desarrollo local y regional a través de la creación o mejora de productos y servicios turísticos.
- Interpretar los planes generales de la empresa o entidad y concretarlos en acciones de información, comercialización y asistencia de grupos.
- Organizar, desarrollar y evaluar el servicio de asistencia y guía de grupos turísticos.
- Organizar, ejecutar y controlar acciones y programas de comercialización turística.
- Comunicarse, al menos, en dos lenguas extranjeras.
- Adaptarse a nuevas situaciones generadas como consecuencia de los cambios producidos en las técnicas y organización utilizadas en el ámbito de los servicios y productos turísticos.

Puestos de trabajo que desempeñan

Con la adquisición de esta competencia profesional este Técnico Superior puede desempeñar los siguientes puestos de trabajo:

- Informador turístico.
  Jefe de oficina de información turística.
- Técnico en organización de ferias y eventos.
- Promotor turístico.
- Investigador de mercados turísticos.
- Asistente de publicidad y promoción.
- Técnico en planificación turística local.
- Dinamizador de núcleos y destinos turísticos.
- "Transferista".
- Guía de turismo.
- Guía local.
- Relaciones públicas.

Actividades más significativas

Las actividades más significativas que realiza este Técnico superior en Información y Comercialización turísticas son:

- Buscar y analizar la información necesaria para estudiar el mercado turístico de la zona.
- Diseñar y/o asesorar en el diseño de productos turísticos concretos de base territorial, de modo que se satisfagan las expectativas de la demanda y se rentabilicen los recursos y la oferta de servicios del entorno.
- Organizar y controlar el desarrollo de los productos turísticos definidos de manera que resulten atractivos para su demanda potencial y se puedán comercializar.
- Organizar, ejecutar y controlar actos y programas de comercialización turística encaminados a la consecución de los objetivos comerciales fijados.
- Evaluar la calidad de los servicios y equipamientos que componen el producto turístico de base territorial y su grado de ocupación.
- Evaluar y analizar el servicio turístico que debe prestar, comprobando su adaptación a los requerimientos del grupo y determinando sus necesidades o requisitos.
- Gestionar los medios necesarios para la realización del servicio, de modo que se asegure un cumplimiento pleno y atractivo.
- Recoger, acoger, acompañar e informar al grupo, logrando que en todo momento se sienta seguro, convenientemente informado, atendido y entretenido.
- Organizar y vender actividades facultativas de forma que se respete el programa del establecimiento organizador y se amplíe el disfrute y conocimientos de los participantes.
- Evaluar el servicio realizado para comprobar el grado de satisfacción de los clientes y adaptar la programación de futuros servicios.
- Obtener, clasificar y procesar información de interés sobre el entorno con vistas a satisfacer las demandas de información turística de los clientes.
- Atender las peticiones de los visitantes y residentes para cubrir sus necesidades de información, consejo y ayuda en relación con aspectos derivados de la actividad turística o de su estancia fuera de su lugar habitual de residencia.
- Planificar y controlar la actividad de una oficina de información turística, de modo que se adecue a las características del lugar en que se asiente y se cumplan los objetivos definidos.
- Organizar los recursos necesarios para prestar un servicio de información turística que satisfaga las necesidades de la demanda.

¿Qué útiles, herramientas y máquinas manejan?

Medios de producción y/o tratamiento de la información medios de transporte. Instalaciones de las prestaciones de servicio turísticos. Medios y equipos de oficina. Medios propios de la actividad: micrófono, material fotográfico, videos, etc.

¿En qué ambiente trabajan?

El ámbito donde se desarrolla su trabajo variará según el puesto de trabajo que desempeñe este Técnico Superior, podrá ser una sala, un despacho, un vehículo, al aire libre... El espacio variará según el ámbito. La iluminación podrá ser natural o artificial. La posición que mantendrá será de pie, sentado o caminando. Los riesgos profesionales más corrientes a los que puede verse sometido son: estrés, cansancio físico, alteraciones del sueño, etc.

Plan de Formación

Título: Técnico Superior en Información y Comercialización Turísticas

Nivel académico: Grado Superior.

Duración: 1.400 horas

Programa formativo (Módulos profesionales):

Diseño y comercialización de productos turísticos locales y regionales. Asistencia y guía de grupos. Información turística en destino. Productos y destinos turísticos nacionales e internacionales. Lengua extranjera. Segunda lengua extranjera. Formación en centro de trabajo. Formación y orientación laboral.

Pueden ser objeto de convalidación con la Formación Profesional Ocupacional:

Información turística de destino.

Pueden ser objeto de correspondencia con la práctica laboral:

Asistencia y guía de grupos. Información turística en destino. Formación en centro de trabajo. Formación y orientación laboral.

Condiciones de acceso:

Una vez superado el Bachillerato y habiendo cursado las asignaturas de:

- Geografía.
- Historia del Arte.
- Segunda lengua extranjera.

Se puede también acceder, superando una prueba cuando se es mayor de 20 años.

Estudios universitarios a los que da acceso:

Técnico en Empresas y Actividades Turísticas.
Diplomado en Traducción e Interpretación.
Diplomado en Ciencias Empresariales.

Ministerio de Educación y Ciencia
Secretaría de Estado de Educación

Separata de la Monografía Profesional. Textil, Confección y Piel
Edita: Ministerio de Educación y Ciencia.
Secretaría de Estado de Educación
Dirección General de Formación Profesional Reglada y Promoción Educativa
NIPO: 176
Imprime:

ón Profesional

Hostelería y Turismo

Técnico Superior en Restauración

DONATIVO

Grado Superior

H/ 2493

Presentación

Los Títulos Profesionales de Hostelería y Turismo han sido diseñados basándose en la realidad del sector y pretenden cubrir sus necesidades de formación.

Este campo de la actividad productiva, en ocasiones complejo y difícil de delimitar, recoge aquellos servicios que satisfacen las necesidades de las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, así como aquellos prestados en el ámbito del alojamiento y la restauración fuera de un contexto turístico.

Económicamente el sector tiene una gran importancia, pues se calcula que aporta al PIB en torno al 8,5% y emplea a más de un millón de personas. Existen algunas Comunidades Autónomas donde el turismo tiene una mayor intervención dentro de su estructura productiva, como son los territorios insulares y el litoral mediterráneo.

El proceso productivo de este sector se inicia con la aparición de la necesidad de un desplazamiento, ya sea con fines de ocio, por negocios o por otros motivos. A partir de este momento se debe planificar y preparar el viaje. En estas primeras fases se generan servicios de planificación, ordenación, información y comercialización turísticas. Más adelante se realiza el desplazamiento, la estancia en el destino y el regreso, dando lugar a la prestación y consumo de los servicios de transporte, alojamiento, restauración, información y recreación.

Paralelamente a la realización de estas fases se producen también servicios de naturaleza no turística como son las comunicaciones, la venta de artículos y manufacturas diversas o los juegos de azar y envite.

Todo este proceso genera un producto turístico intangible, que no se puede probar hasta el momento de su consumo, por lo que el trabajo de los profesionales del sector es vender ilusión y su mejor control de calidad, la satisfacción del cliente.

Descripción

El trabajo de este Técnico Superior consiste en administrar establecimientos, áreas o departamentos de restauración, diseñando y comercializando su oferta gastrónomica.

Este Técnico Superior ejercerá su actividad principalmente, en el área de elaboración y/o servicio de alimentos y bebidas del sector "Hostelería y Restauración" aunque también podrá incorporarse al sector de pastelería artesanal, industrias agroalimentarias y establecimientos comerciales de alimentos y bebidas. Su ámbito de responsabilidad puede ir desde ejercer la administración de una sección o departamento hasta la de toda un área de alimentos y bebidas, en establecimientos dedicados a una oferta más amplia o incluso a la administración de un establecimiento específico de restauración.

En ocasiones, este Técnico Superior podrá ser propietario de su establecimiento, por lo que deberá tener también capacidad para el autoempleo y la iniciativa empresarial.

Aptitudes

- Agudeza y memoria visual, gustativa y olfativa.
- Intuición.
- Rapidez de reflejos.
- Capacidad de comunicación.
- Razonamiento numérico.
- Capacidad de improvisación.
- Fluidez verbal.
- Resistencia física.
- Capacidad de análisis y síntesis.
- Dinamismo.
- Creatividad.
- Destreza manual.

Actitudes

- Amabilidad.
- Método.
- Organización.
- Pulcritud.
- Decisión.
- Iniciativa.
- Responsabilidad.
- Empatía.

Competencias requeridas

La competencia profesional de este Técnico Superior en Restauración requiere:

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

Puestos de trabajo que desempeñan

Con la adquisición de está competencia profesional este Técnico Superior puede desempeñar las siguientes puestos de trabajo:

- Jefe de economato y bodega.
- Jefe de Comedor/Director de restauración o banquetes.
- Jefe de compras.
- Director de producción.
- Director de alimentos y bebidas.
- Responsable de alimentación en un "catering".
- Consultor.

Al insertarse laboralmente en un puesto de trabajo concreto de los relacionados anteriormente, puede conseguir diferentes especializaciones, para lo cual necesitará un período de adiestramiento y adaptación en este puesto de trabajo. La especialización derivará del tipo de establecimiento, área o departamento de elaboración, servicio y/o distribución de alimentos y bebidas en las que pueden desarrollar su actividad profesional.

Actividades más significativas

Las actividades más significativas que realiza este Técnico Superior son:

- Definir y supervisar los procesos técnicos de aprovisionamiento y almacenamiento de géneros crudos, semielaborados y de elaboraciones culinarias terminadas.
- Definir y establecer los procesos de cocina, conservación y envasado, efectuando la información técnica y dando las instrucciones necesarias para asegurar la factibilidad de la producción, conseguir los niveles de calidad necesarios y optimizar el proceso.
- Supervisar los procesos de realización y conservación de elaboraciones culinarias, así como los resultados intermedios y finales derivados de las mismas.
- Prestar asistencia técnica y operativa en cada una de las áreas de producción y conservación de elaboraciones culinarias para facilitar el trabajo del personal dependiente y agilizar el proceso.
- Dirigir y coordinar el personal dependiente, promoviendo su motivación, participación y aceptación de los objetivos, el desarrollo de su profesionalidad y la mayor capacidad de respuesta a las necesidades de los clientes.
- Definir y supervisar los procesos técnicos de aprovisionamiento y almacenamiento de materias primas, de semielaborados y de elaboraciones de pastelería repostería y panadería terminadas, efectuando la información técnica.
- Definir y establecer los procesos de pastelería, repostería y panadería, conservación y envasado, efectuando la información técnica.
- Supervisar los procesos de realización y conservación de productos de pastelería, repostería y panadería, así como los resultados intermedios y finales derivados de los mismos.
- Prestar asistencia técnica y operativa en cada una de las áreas de producción y conservación de productos de pastelería, repostería y panadería.
- Definir o establecer y supervisar los procesos técnicos de aprovisionamiento y almacenamiento de bebidas, elaborando la información técnica o dando las instrucciones necesarias para asegurar la calidad de los suministros.
- Definir y establecer los procesos de preservicio, servicio y postservicio en el área de consumo de alimentos y bebidas.
- Definir y establecer los procesos de preparación de bebidas, conservación y envasado.
- Supervisar los procesos de preservicio, servicio y postservicio en el área de consumo de alimentos y bebidas.
- Supervisar los procesos de preparación y conservación de bebidas.
- Prestar asistencia técnica y operativa en las actividades de preservicio, servicio y postservicio, así como en la preparación y conservación de bebidas, para facilitar el trabajo del personal dependiente y agilizar el proceso.
- Prestar asesoramiento y atención especiales a los clientes para satisfacer sus expectativas y cumplir con los objetivos económicos del establecimiento.
- Definir objetivos y planes para el establecimiento, área o departamento de su responsabilidad que sean viables y le puedan integrar en la planificación

general de la empresa.
- Confeccionar los presupuestos del establecimiento, área o departamento de su responsabilidad, en función de los objetivos y programas previstos.
- Determinar la estructura y los sistemas de gestión de los establecimientos, áreas o departamentos de producción de alimentos, de servicio de alimentos y bebidas.
- Definir un sistema de control que permita evaluar el funcionamiento y la rentabilidad del establecimiento, área o departamento.
- Aplicar el sistema de control económico del aprovisionamiento.
- Fijar y controlar los precios de los productos y servicios de forma que se cumplan los objetivos económicos.
- Aplicar el sistema de control de las ventas.
- Analizar la información derivada del control de la explotación, para evaluar el funcionamiento y la rentabilidad del establecimiento.
- Diseñar la oferta de elaboración y servicio de alimentos y bebidas de modo que se adapte a las expectativas y oportunidades del mercado.
- Definir los servicios de alimentos y bebidas de acuerdo con la oferta previamente conceptualizada.
- Desarrollar una estrategia de comunicación que permita informar, promocionar y vender los servicios de alimentos y bebidas.
- Adaptar la oferta gastronómica a las expectativas y oportunidades del mercado en función de la evaluación de las ventas realizadas y de la evolución de dicho mercado.

¿Qué útiles, herramientas y máquinas manejan?

Mobiliario específico de cuarto frío, cocina tradicional o "catering". Almacenes. Equipos de frío. Equipos generadores de calor. Autoclaves. Equipos generados de ozono. Utensilios de cocina. Menaje de cocina. Menaje de servicio. Utensilios de menaje para pastelería, repostería y panadería. Maquinaria propia de un bar. Utensilios propios de un restaurante y bar. Utensilios varios para preparación de bebidas. Utensilios propios de bodega, catavinos, termómetros, alcoholímetro, decantador. Extintores y medios de seguridad. Medios de producción o de tratamiento de la información: equipos y medios de oficina.

¿En qué ambiente trabajan?

Este técnico superior desarrolla su trabajo en un ambiente interior con iluminación natural y artificial, con ventilación natural y asistida y con cambios ambientales y en atmósferas en ocasiones cargadas de humos, olores y ruidos. Puede verse sometido a riesgos profesionales tales como: estrés, trastornos respiratorios, óseos y musculares.

Plan de Formación

Título: Técnico Superior en Restauración.
Nivel académico: Grado Superior.
Duración: 2.000 horas

Programa formativo (Módulos profesionales):
Procesos de cocina. Procesos de servicio. Procesos de pastelería y panadería. Marketing en restauración. Administración de establecimientos de restauración. Lengua extranjera. Segunda lengua extranjera. Relaciones en el entorno de trabajo. Formación y orientación laboral. Formación en centro de trabajo.

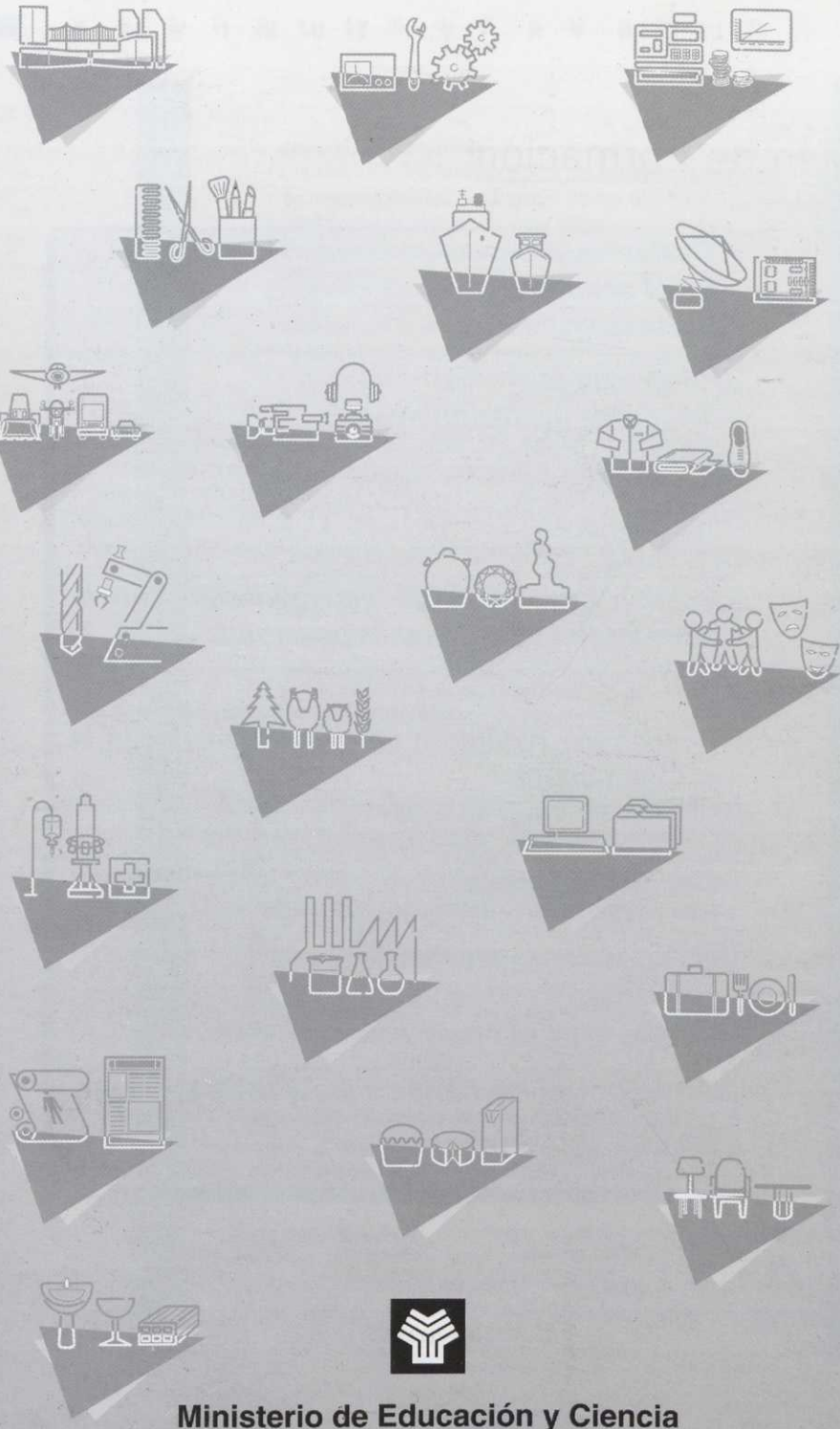
Pueden ser objeto de convalidación con la Formación Profesional Ocupacional:
Procesos de cocina. Procesos de pastelería y panadería. Procesos de servicio.

Pueden ser objeto de correspondencia con la práctica laboral:
Procesos de cocina. Procesos de pastelería y panadería. Procesos de servicio. Formación y orientación laboral.

Condiciones de acceso:
Una vez superado el Bachillerato y habiendo cursado las asignaturas de:
- Economía y Organización de Empresas.
- Segunda lengua extranjera.

Se puede también acceder, superando una prueba cuando se es mayor de 20 años.

Estudios universitarios a los que da acceso:
Técnico en Empresas y Actividades Turísticas.
Diplomado en Ciencias Empresariales.
Diplomado en Traducción e Interpretación.



Ministerio de Educación y Ciencia
Secretaría de Estado de Educación

Separata de la Monografía Profesional. Textil. Confección y Piel
Edita: Ministerio de Educación y Ciencia.
Secretaría de Estado de Educación.
Dirección General de Formación
NIPO: 176-95-