

ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS MODELOS DE VALIDACIÓN
Y CERTIFICACIÓN BASADOS EN LA EXPERIENCIA DE LA ASOCIACIÓN
INTERNACIONAL PARA EL SECTOR HORECA





CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN	3
ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS MODELOS DE VALIDACIÓN Y CERTIFICACIÓN	4
RESULTADOS DE APRENDIZAJE COMUNES PARA EL PROYECTO HORECA4VET	8
CALIFICACIÓN 1: CREAR SABORES Y DECORAR PLATOS	8
CALIFICACIÓN 2. GESTIÓN DEL TRABAJO EN LA COCINA	13
CALIFICACIÓN 3. GESTIÓN EN LA INDUSTRIA HORECA	17
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	20



INTRODUCCIÓN

El sector de la hostelería y la restauración (HORECA) es un importante sector de servicios en la economía europea y ha experimentado un fuerte crecimiento en los últimos años. Se define en la sección H del sistema NACE Rev. 1¹ de la Unión Europea, que clasifica los sectores económicos, y en la división 55 de la Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU Rev. 3)². Incluye:

- Hoteles y moteles, con o sin restaurante
- Campings y otros alojamientos de corta duración
- Albergues juveniles y refugios de montaña
- Sitios de camping, incluyendo sitios de caravanas
- Otros servicios de alojamiento
- Restaurantes
- Bares
- Cantinas y catering

El sector se compone principalmente de restaurantes y bares. En conjunto, representaban unos dos tercios del volumen de negocio y el 75% de los puestos de trabajo en 2001. El nivel general de educación sigue siendo inferior en el sector HORECA con respecto al conjunto de la economía de la UE, según la Encuesta europea sobre las condiciones de trabajo (EWCS) 2010³.

El sector de la industria HORECA desempeña un papel clave en el apoyo a los objetivos económicos y sociales, apoyando la economía rural y regional. El sector también parece tener dificultades para encontrar mano de obra cualificada, especialmente entre los jóvenes. Los interlocutores sociales del sector lo achacan a problemas de educación y formación, así como a cuestiones relacionadas con el atractivo del sector como empleador. Las largas jornadas laborales, el empleo estacional, el trabajo a tiempo parcial y el trabajo temporal pueden hacer que los posibles empleados decidan buscar empleo en otros sectores de la economía.

La mayoría de los trabajadores de la hostelería tienen un nivel de estudios que corresponde a „secundaria inferior” o „secundaria superior”, y este grupo es más numeroso que en el conjunto de la mano de obra de la UE.

Aunque la importancia de esta última es diversa en los distintos países, hay varios países de Europa en los que las diferencias entre el nivel de riqueza en el campo y en la ciudad son grandes y, por tanto, la contribución de la hostelería y la gastronomía es significativa. Con una alta competencia, los proveedores son especialmente

¹ <https://ec.europa.eu/eurostat/documents/3859598/8634073/CA-80-93-436.pdf/bd973dfc-cb58-478e-ae7f-2b0b5763a491?t=1>

² <https://unstats.un.org/unsd/classifications/Family/Detail/2>

³ <https://www.eurofound.europa.eu/surveys/2010/european-working-conditions-survey-ewcs-2010>



sensibles a los cambios en la economía que afectan a la demanda agregada y, más concretamente, a las variaciones de los precios reales.

Al mismo tiempo, los costes variables, como los salarios y las materias primas (productos agrícolas), son elementos de coste importantes en el sector. Esto significa que los costes pueden aumentar o disminuir significativamente, dependiendo de factores externos como el clima y su impacto en las cosechas, los cambios y costes salariales, así como otros factores económicos.

Como empleador directo, el sector HORECA desempeña un papel fundamental en el apoyo a la creación de empleo en Europa. Ofrece puestos de trabajo que requieren una gran variedad de cualificaciones: desde los de alta cualificación hasta los de baja cualificación o los denominados puestos de trabajo „pioneros” para personas que acaban de entrar o volver al mercado laboral. El turismo moderno se manifiesta en la creciente competencia entre destinos turísticos en términos de calidad y precios, así como en la creciente variedad de servicios turísticos ofrecidos.

Este sector es el mayor empleador de trabajadores inmigrantes en Europa. Ofrece a muchos colectivos, para los que la participación en el mercado laboral puede ser difícil, un empleo flexible que les permite incorporarse al trabajo mientras realizan otras tareas o cuidan. Esto aumenta la movilidad y la participación activa de los trabajadores, gracias a lo cual el mercado laboral se vuelve más flexible y se adapta mejor y más rápidamente a las condiciones económicas cambiantes.

El mercado HORECA es un sector muy atractivo y popular, sin embargo, requiere competencias y cualificaciones cada vez más diversas. Los factores y las condiciones que se definen como debilidades o amenazas para el sector indican que hay muy poca correlación entre las necesidades de competencias del personal empleado en las empresas y las cualificaciones de los graduados de las escuelas, universidades y empresas de formación.

Los sistemas de cualificación, las estructuras de acreditación y los incentivos a la formación existentes no cubren los niveles de competencia de los formadores de EFP. La necesidad de adecuar y ajustar las competencias a las necesidades y prácticas del mercado laboral se ha convertido en la principal razón para la creación de marcos de cualificación y el nombramiento de consejos sectoriales en la Unión Europea.

El supuesto del desarrollo de 3 cualificaciones en el proyecto HoReCa4VET es adaptar las competencias de los empleados a las necesidades actuales de los empresarios del sector de la hostelería.

Según la investigación de HCB 2018⁴, el 75% de las empresas declaran tener problemas para encontrar candidatos que se ajusten a sus necesidades, mientras que el 30% de los empleadores no invierten en el desarrollo de los empleados, alegando que no hay ofertas de formación en el mercado que cumplan con sus expectativas.

Además, la investigación indica que las razones por las que los empleadores no estaban interesados en invertir en el desarrollo profesional de los empleados eran las siguientes:

- La falta de ofertas de formación atractivas en el mercado laboral;
- La incapacidad de compararlas y de hacer la elección correcta (determinar qué conocimientos y competencias adquirirán los participantes en la formación);
- La falta de garantías de que los participantes obtendrán las competencias presentadas en la oferta de formación.

⁴ https://www.parp.gov.pl/storage/publications/pdf/RAPORT-Aktywnosc-zawodowa-i-edukacyjna---internet_202002



La industria HORECA es un segmento muy exigente, tanto por la calidad y los parámetros de los productos como por la profesionalidad del personal. Por lo tanto, las entidades del sector realizan actividades relacionadas con el seguimiento del mercado y la posterior respuesta rápida a cualquier desajuste que surja. Predomina el principio de que para llegar a ser un actor importante en el mercado hay que seguir los cambios y adaptar la oferta a sus necesidades, sobre todo en materia de recursos humanos. El problema se refiere también a la falta de información sobre las competencias adquiridas durante la formación y a la falta de su validación por una entidad externa.

Es necesario hacer un seguimiento constante de los cambios y adaptar la oferta a las necesidades del mercado laboral, especialmente en cuanto a las competencias del personal. La falta de habilidades y conocimientos prácticos, así como de experiencia en la profesión no permite convertirse en un potencial candidato a un puesto de trabajo, teniendo frecuentemente una preparación insuficiente para realizar tareas profesionales prácticas.

Además, un gran excedente está constituido por titulados técnicos que no tienen la preparación adecuada para realizar tareas profesionales prácticas. La educación profesional (formal) sigue siendo demasiado general y teórica, lo que impide el empleo.

Según los expertos, las cualificaciones desarrolladas en el mercado complementarán las competencias adquiridas en la educación formal e informal, ya que son la respuesta a las necesidades del mercado laboral identificadas en la investigación realizada. Las cualificaciones confirmadas proporcionarán a los empresarios personal cualificado y permitirán y facilitarán el empleo de los trabajadores en los puestos adecuados.

Las cualificaciones desarrolladas en el proyecto HoReCa4VET permitirán llevar a cabo el procedimiento de validación y certificación de las personas que hayan adquirido resultados de aprendizaje dentro de la educación no formal y el aprendizaje informal. También puede ser un punto de partida necesario para iniciar la promoción profesional.



ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS MODELOS DE VALIDACIÓN Y CERTIFICACIÓN

El objetivo principal del proyecto HoReCa4VET es el desarrollo de materiales educativos que integren los aspectos del modelo de validación y certificación con el uso de la plataforma electrónica y el desarrollo de materiales del curso y paquetes educativos. El desarrollo de las soluciones de procedimiento de validación y certificación de la cualificación introducirá el aspecto innovador del proyecto.

El objetivo es aumentar el acceso al aprendizaje permanente de carácter formal, informal y no formal en la industria HORECA, mediante el desarrollo y la aplicación de modelos de validación y certificación de acuerdo con el Marco Europeo de Cualificaciones⁵.

El objetivo del IO1 es la identificación de los modelos de validación y certificación basados en el análisis de la situación actual en los países socios, a partir de la verificación de los materiales de formación disponibles, las regulaciones, la descripción de los puestos de trabajo, las normas de competencia en relación con las herramientas existentes del proceso de validación y certificación.

Los requisitos para la validación y la certificación y las entidades que realizan la validación y la certificación desarrolladas en el proyecto, especificando los requisitos, serán la base para llevar a cabo dicha validación en varias instituciones. Los requisitos se aplicarán a:

- Métodos de validación utilizados para verificar los resultados de aprendizaje requeridos para las cualificaciones, pero también (si es necesario) para identificar y documentar los resultados de aprendizaje;
- Los recursos humanos, es decir, los requisitos de competencia de las personas que realizan la validación;
- La forma de llevar a cabo la validación, así como las condiciones organizativas y materiales necesarios para una correcta validación.
- Los requisitos pueden complementarse con directrices adicionales para las instituciones y las personas que diseñan y realizan las validaciones, así como para las personas que solicitan las cualificaciones.

Las asociaciones intentarán desarrollar los modelos/sistemas de validación y certificación de los requisitos de los formadores de EFP en el sector HORECA.

Las cualificaciones propuestas están en consonancia con la política del sistema educativo relativa a ofrecer a los estudiantes competencias profesionales adicionales para 3 profesiones de la industria HORECA: (1) Creación de sabores y decoración de platos; (2) Gestión del trabajo en la cocina; y (3) Gestión en la industria HORECA. Éstas constituyen la base para describir los métodos de validación y certificación en una etapa posterior.

El modelo de validación y certificación desarrollado será el material necesario para el desarrollo de futuros cursos y programas de formación. Asimismo, será un catálogo de habilidades para las personas que quieran

⁵ [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32017H0615\(01\)&from=EN](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32017H0615(01)&from=EN)



desarrollar, adquirir y confirmar cualificaciones, así como un conjunto de habilidades que pueden ser confirmadas en la educación no formal. El grupo objetivo del proyecto incluye principalmente a las personas que realizan o están interesadas en realizar formación en HORECA. Además, el grupo objetivo compuesto por las instituciones de EFP, los empleados de las empresas, los empleados de las instituciones que se ocupan del desarrollo, la validación y la confirmación de las cualificaciones y competencias profesionales, las organizaciones gubernamentales sectoriales y locales, los especialistas en recursos humanos y los asesores profesionales y personales, ampliará la oferta de oportunidades de aprendizaje de alta calidad.

Las nuevas soluciones influirán positivamente en el proceso de aprendizaje permanente, elevarán el nivel de competencias y cualificaciones, y también se corresponden a las direcciones de intervención indicadas en las estrategias de la UE relacionadas con la mejora de la calidad de la formación; con el desarrollo de la creatividad y la innovación de los alumnos; la mejor adecuación de la formación profesional a las necesidades económicas, sociales y a los requisitos del mercado laboral; la popularización del aprendizaje de adultos y la mejor adecuación de la formación de adultos a las necesidades socioeconómicas; el desarrollo del sistema nacional de cualificaciones y el sistema de validación.



RESULTADOS DE APRENDIZAJE COMUNES PARA EL PROYECTO HORECA4VET

Sobre la base de los informes nacionales, se seleccionaron los resultados de aprendizaje comunes para 3 cualificaciones:

1. Creación de sabores y decoración de platos
2. Gestión del trabajo en la cocina
3. Gestión en la industria HORECA

Los resultados del aprendizaje también fueron evaluados por los beneficiarios seleccionados (150 participantes/empresas) en todos los países de los socios.

CUALIFICACIÓN 1. CREACIÓN DE SABORES Y DECORACIÓN DE PLATOS

Los títulos iguales o similares en Polonia, Macedonia del Norte, Chipre, Turquía y España son los siguientes:

- Camarero/Camarera
- Maître de restaurante o jefe de camareros.
- Ayudante de maître en un sector de restauración o sala.
- Preparación de alimentos y cocina.
- Técnico culinario.
- Cocinero/a - cualificación: preparar y servir platos.
- Técnico en alimentación y restauración - cualificación: preparación y servicio de platos y/o organización de servicios de nutrición y restauración.
- Pastelero - cocinero - cualificación: Preparación y decoración de productos de pastelería (educación no formal).
- Pastelero.
- Empleado especializado en la producción de dulces y confitería.
- Empleado especializado en productos de cacao y chocolate.
- Maestro pastelero.
- Jefe de pastelería en general.
- Cocinero decorador de pastelería.

- Técnico de hostelería - cualificación: elaboración y servicio de platos y/o organización de servicios de nutrición y restauración.
- Presentación de alimentos y bebidas.
- Auxiliar de servicio - niveles 2, 3 y 4.

A partir de los análisis de los Informes Nacionales, la siguiente tabla es una recopilación de los resultados de aprendizaje y los criterios de validación comunes para la **Cualificación 1: Creación de Sabores y Decoración de Platos** en todos los países o en al menos dos de ellos. Las diferencias son pequeñas y no se incluyen en este documento final.

CUALIFICACIÓN 1: CREAR SABORES Y DECORAR PLATOS

La carga de trabajo aproximada [h] para la Cualificación 1 es de 200 h

0. Conjunto de resultados de aprendizaje: Creación de sabores

Resultados del aprendizaje	Área de trabajo/ Unidades de competencia	Criterios de validación
Selecciona el equipo adecuado, según las circunstancias, para el pretratamiento, el tratamiento térmico y el almacenamiento de los productos	Utiliza el equipo y los utensilios de cocina	<ul style="list-style-type: none"> ■ Selecciona y utiliza (en función de los platos preparados) juegos de cuchillos de forma segura ■ Realiza profesionalmente el corte y el servicio de acuerdo con la cocina seleccionada ■ Maneja las máquinas, dispositivos y equipos necesarios para la preparación de los alimentos ■ Implementa métodos y equipos correctos para la conservación y envasado de preparaciones culinarias crudas, semicrudas y finales, asegurando su uso futuro o consumo posterior en condiciones adecuadas
Prepara los platos de acuerdo con el servicio o el pedido requerido		<ul style="list-style-type: none"> ■ Controla la calidad y la cantidad de los platos preparados de acuerdo con el pedido aceptado ■ Selecciona los medios y métodos de almacenamiento y transporte de los platos preparados en el contexto de los valores de sabor y salud
Prepara de forma independiente platos y novedades culinarias típicas de una determinada cultura gastronómica	Realiza las operaciones básicas de aprovisionamiento, pretratamiento y conservación culinaria	<ul style="list-style-type: none"> ■ Explica y presenta recetas específicas de una determinada cultura culinaria ■ Proporciona las ventajas y desventajas asociadas a la preparación de alimentos en el contexto de una cultura culinaria determinada ■ Prepara diferentes productos culinarios y realiza otros trabajos de prelaboración, para su posterior utilización en recetas o para la venta ■ Envasa, conserva y restaura preparaciones crudas, semielaboradas y culinarias de uso común ■ Tiene en cuenta la disponibilidad de productos en el mercado, por ejemplo, productos de temporada, pescado fresco, etc. ■ Analiza el aspecto económico de la preparación de los alimentos en función de la cocina elegida (en función de la gama de sabores dada, el tiempo de preparación, la disponibilidad de los productos, el precio de los mismos)
Prepara platos característicos de una determinada cocina	Prepara comidas cocinadas, carnes al horno y a la parrilla	<ul style="list-style-type: none"> ■ Aplica procedimientos de tratamiento térmico a la carne en los que se minimizan las pérdidas de nutrientes ■ Utiliza hierbas y especias, fondos y salsas en la preparación de la carne utilizando las tendencias modernas en la preparación de platos de carne

		<ul style="list-style-type: none"> ■ Determina la frescura y la calidad de la carne ■ Conoce la temperatura de asado de diferentes tipos de carne ■ Sabe cómo cortar la carne cruda, cocida y asada
	Se aplica en la práctica el tratamiento térmico de pescados, cangrejos y mariscos	<ul style="list-style-type: none"> ■ Determina la frescura del pescado, los cangrejos y el marisco ■ Utiliza diferentes formas de limpiar el pescado, los cangrejos y el marisco ■ Utiliza fondos y salsas en la preparación de pescados, cangrejos y mariscos ■ Conoce diferentes tipos de pescados y cangrejos de agua dulce y marina ■ Conoce los tipos de marisco ■ Utiliza hierbas y especias para preparar la carne de pescado, cangrejos y marisco ■ Sabe elegir el tratamiento térmico más adecuado, conservando el valor nutritivo ■ Conoce el valor energético y nutricional de determinadas especies de pescado, cangrejos y marisco
	Prepara sopas, guisos y pastas	<ul style="list-style-type: none"> ■ Aplica los procedimientos utilizados para mantener el máximo valor nutritivo de los alimentos ■ Conoce las hierbas y especias y sabe utilizarlas adecuadamente ■ Sabe preparar aditivos para sopas, guisos y pastas ■ Conoce la composición de los distintos platos ■ Conoce los productos alimenticios adecuados para la elaboración de sopas, aditivos para sopas, guisos y pasteles ■ Conoce los procedimientos de tratamiento térmico de los distintos tipos de aditivos para sopas ■ Respeta los principios de almacenamiento y uso de los alimentos no utilizados ■ Conoce los utensilios de trabajo y las herramientas para la elaboración decorativa de alimentos/platos
	Prepara sencillos aperitivos fríos y calientes	<ul style="list-style-type: none"> ■ Calienta los alimentos, si es necesario ■ Enfía los productos ■ Conoce los instrumentos de trabajo y las herramientas para la elaboración decorativa de los productos alimentarios ■ Conoce las normas de combinación de los productos alimentarios ■ Utiliza los complementos alimenticios básicos para conseguir una comida armoniosa ■ Cocina la pasta ■ Conoce la composición de platos individuales - especiales ■ Conoce los principios de almacenamiento y uso de los alimentos no utilizados
	Prepara ensaladas	<ul style="list-style-type: none"> ■ Prepara aliños para ensaladas ■ Prepara ensaladas ■ Prepara el buffet de diferentes tipos de ensaladas ■ Selecciona el tratamiento térmico adecuado de diferentes tipos de productos alimenticios para mantener el valor nutricional de los alimentos ■ Combina verduras con frutas ■ Sabe combinar ensaladas con aderezos ■ Sabe cómo almacenar las ensaladas para mantenerlas frescas

	Prepara platos de verduras - platos vegetarianos	<ul style="list-style-type: none"> ■ Calienta los alimentos, si es necesario ■ Conoce la composición de los platos de verduras ■ Conoce los instrumentos de trabajo y las herramientas para la elaboración decorativa de productos alimenticios ■ Conoce los procedimientos para mantener el máximo valor nutritivo de los alimentos ■ Sabe cómo preparar platos de verduras, como aperitivos fríos y calientes ■ Comprende la importancia de las verduras en la dieta diaria ■ Conoce los diferentes tipos de producción de hortalizas - ecológicas, orgánicas
Sigue las tendencias de la gastronomía y la cocina	Conoce y aplica las tendencias gastronómicas en la cocina	<ul style="list-style-type: none"> ■ Experimenta con la combinación de productos alimenticios disponibles en una cocina determinada ■ Prepara nuevos platos de acuerdo con las tendencias emergentes, por ejemplo, en materia de alimentos saludables ■ Demuestra su compromiso con el desarrollo de habilidades y conocimientos ■ Está al día de las tendencias de la empresa y la industria ■ Prueba nuevos ingredientes y platos practicando y reflexionando sobre diferentes formas de preparación y técnicas culinarias ■ Prepara platos según recetas específicas con especial énfasis en su sabor para pedidos tanto individuales como colectivos ■ Contribuye a la revisión y actualización de los menús en función de las necesidades del negocio y de los clientes
Aplica y respeta las normas y técnicas referidas a la preparación y el acabado de los platos frente a los clientes	Servicios de restaurante	<ul style="list-style-type: none"> ■ Comprende y aplica las instrucciones de trabajo referidas a la puesta en marcha de servicios especiales de restauración
Utiliza los accesorios necesarios relacionados con el servicio de platos de una determinada cultura culinaria en condiciones variables	Distingue y utiliza los diferentes aparatos, herramientas e inventarios de la cocina relacionados con el servicio de los platos de una determinada cultura culinaria en diferentes condiciones	<ul style="list-style-type: none"> ■ Justifica la elección de la vajilla/cubiertos para el plato ofrecido ■ Comprueba la limpieza de los cuchillos, su afilado y su correcta conservación ■ Elige una combinación de colores adecuada al servicio y al plato ofrecido ■ Determina y justifica la cantidad y calidad de los utensilios necesarios para el pedido o servicio
Selecciona la técnica de decoración y servicio de los platos	Prepara elementos decorativos de mesas especiales (mazapán, persipán, turrón, ticino o grijaz, así como de azúcar y chocolate, caramelo)	<ul style="list-style-type: none"> ■ Conoce las técnicas para formar y decorar con mesas especiales ■ Realiza elementos decorativos a partir de artículos/elementos comestibles y no comestibles ■ Forma y decora productos de todas las mesas (mazapán, turrón, ticino o grijaz) ■ Conoce las técnicas de formación de productos de caramelo claro y oscuro (infusión, tracción, soplado, rotura, croqueta, confitado y caramelización) ■ Crea arreglos decorativos utilizando elementos preparados y tallas de servilletas, verduras, frutas, etc.

Interpreta los ingredientes utilizados para espesar y gelificar al decorar los platos		<ul style="list-style-type: none"> Interpreta y combina las formas de preparación de los ingredientes que espesan y gelifican los platos dados Distingue los productos utilizados para espesar y gelificar según el origen y el método de aplicación
Interpreta y percibe la aplicación de salsas y aderezos que sirven como arte de la decoración de platos preparados		<ul style="list-style-type: none"> Describe la división y los tipos de salsas y aderezos utilizados para decorar los platos Distingue los distintos tipos de salsas y aderezos según su textura, color, aspecto y sabor Clasifica y explica las salsas y aderezos según los productos y la técnica de preparación Sabe cómo conservar, almacenar y la temperatura necesaria de salsas y aderezos para platos preparados Demuestra el uso de salsas y aderezos en un buffet frío Interpreta recetas para preparar salsas y aderezos a partir de diversos productos, especias, alcohol, colorantes naturales, etc.
Realiza el tallado de frutas y verduras utilizando una variedad de métodos de corte	Conoce las técnicas de tallado de frutas y verduras	<ul style="list-style-type: none"> Crea de forma independiente decoraciones a partir de verduras, frutas, flores, etc. Distingue entre los diferentes tipos de tallado y corte de frutas y verduras Realiza productos de decoración a partir de verduras y frutas para diferentes ocasiones Aplica la técnica de tallado con verduras y frutas para diversas ocasiones y eventos en la restauración
Conoce la técnica de decoración de un buffet	Decorando el buffet	<ul style="list-style-type: none"> Sabe preparar la „mise en place”, un lugar para distribuir los alimentos Utiliza correctamente los utensilios, cuchillos y equipos en la preparación, el acabado y el servicio Decora y sirve canapés y cócteles según las necesidades Se asegura de que los alimentos servidos estén a la temperatura adecuada para mantenerlos y servirlos Analiza las actividades para aumentar la satisfacción de los clientes
Sirve y entrega los alimentos en platos adecuados	Servir y presentar los alimentos en un plato	<ul style="list-style-type: none"> Conoce las normas y combinaciones a la hora de servir platos individuales en un plato Prepara las porciones según las normas Sabe cómo enfriar o calentar los platos Sirve comidas Entrega la comida por encargo Lleva la porción correcta de comida en el plato desde la cocina hasta el cliente correcto Registra la entrega de alimentos
Compone los colores en el plato y la disposición de los platos		<ul style="list-style-type: none"> Distingue los procedimientos y formas de los elementos decorativos en las comidas preparadas Utiliza la decoración adecuada en la garnición de las comidas Presenta y coloca las garniciones Decora los platos Presenta el plato con respecto al valor artístico Crea composiciones espaciales propias de platos preparados
Organiza el orden de los platos para servir		<ul style="list-style-type: none"> Selecciona y justifica la selección de una persona para realizar las tareas asignadas en el ámbito del servicio de platos (sopas, ensaladas, postres, etc.) Organiza con el equipo el tiempo de servicio de los platos individuales y la decoración de la mesa

		<ul style="list-style-type: none"> ■ Sirve los platos manteniendo sus propiedades nutricionales (calientes, frescos, etc.)
Mantiene la limpieza y la higiene personal mientras realiza tareas profesionales en la cocina		<ul style="list-style-type: none"> ■ Aplica las normas relativas a la higiene personal y al orden/la limpieza en el lugar de trabajo ■ Lava, limpia y desinfecta las máquinas y dispositivos utilizados para las tareas profesionales/preparación de comidas ■ Utiliza joyas, perfumes y cosméticos de acuerdo con las normas del lugar de trabajo ■ Mantiene el certificado de salud de los controles periódicos en materia de salud
Aplica las normas de seguridad en el lugar de trabajo, prestando especial atención a las nuevas innovaciones		<ul style="list-style-type: none"> ■ Utiliza el equipo de acuerdo con el manual de usuario ■ Respeta las normas de seguridad en el lugar de trabajo (en relación con la calefacción, la refrigeración, etc.) ■ Utiliza ropa de protección ■ Aplica las normas de higiene sanitaria ■ Conoce las normas de protección contra incendios
Cumplir las normas de protección del medio ambiente		<ul style="list-style-type: none"> ■ Separa los residuos: papel, vidrio, plásticos, aluminio, residuos alimentarios ■ Almacena los residuos: papel, vidrio, plásticos, restos de comida, aceite usado, etc. ■ Supervisa la separación de residuos (por ejemplo, aceites usados, restos de comida, etc.) ■ Interviene si se generan pérdidas en términos de cantidad y/o calidad de los excedentes de alimentos ■ Controla las cantidades para minimizar los residuos y la basura ■ Implementa planes correctivos para las cantidades de residuos generadas
Aplica los requisitos de higiene en una empresa de catering		<ul style="list-style-type: none"> ■ Analiza la legislación y los métodos de salud laboral, seguridad y protección del medio ambiente ■ Analiza los métodos de reducción de los riesgos medioambientales ■ Analiza las actividades relacionadas con el Sistema de Gestión de Calidad y Seguridad Alimentaria ■ Aplica los principios de limpieza, lavado y desinfección de la vajilla, máquinas y equipos ■ Cumple con las condiciones de almacenamiento de los preparados químicos ■ Gestiona correctamente los errores ■ Utiliza las normas generales de higiene y el APPCC en la distribución de alimentos

CUALIFICACIÓN 2: GESTIÓN DEL TRABAJO EN LA COCINA

Las mismas o similares cualificaciones en Polonia, Macedonia del Norte, Chipre, Turquía y España son las siguientes:

- Cocinero especialista, nivel 5 del Marco de Cualificación de Macedonia del Norte
- Técnico culinario, nivel 4 del Marco de Cualificación de Macedonia del Norte
- Director de Gastronomía, Nutrición y Dietética, nivel 6/A del Marco de Cualificación de Macedonia del Norte



- Cocinero, nivel 4 del Marco de Cualificación turco
- Cocinero, nivel 3 del Marco de Cualificación polaco
- Técnico de Servicios de Alimentación y Restauración, nivel 4 del Marco de Cualificación polaco
- Gestión y producción de cocina, nivel 3 del Marco de Cualificación español
- Gestión de Restaurantes y Servicios de Restauración, nivel 3 del Marco de Cualificación español
- Gestión de Procesos en Restaurantes y Servicios de Restauración, nivel 3 Marco de Cualificación español

CUALIFICACIÓN 2: GESTIÓN DEL TRABAJO EN LA COCINA

La carga de trabajo aproximada [h] para la cualificación 2 es de 200 h

1. Conjunto de resultados de aprendizaje: Organizar el trabajo del equipo de cocina

Resultados de aprendizaje	Área de trabajo/ Unidades de competencia	Criterios de validación
Planifica el trabajo del equipo	Planificación y organización del lugar de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ■ Identifica las perspectivas de desarrollo de los empleados y los problemas a los que se enfrentan ■ Discute las perspectivas y los problemas de desarrollo profesional con los empleados ■ Proporciona asesoramiento y apoyo a cada empleado para utilizar las perspectivas identificadas y resolver los problemas ■ Supervisa las acciones en situaciones de crisis para que el equipo no se desorganice en ellas ■ Coopera con otros departamentos ■ Aplica métodos de motivación de los empleados
Coopera con los responsables de la contratación (supervisor, propietario, etc.)		<ul style="list-style-type: none"> ■ Determina la demanda de empleados en función de las tareas realizadas de acuerdo con el principio de gestión racional ■ Justifica la demanda de empleados ante quienes deciden la contratación y el despido de empleados ■ Apoya la elaboración de las descripciones de los puestos de trabajo ■ Evalúa la idoneidad de los candidatos para desempeñar el puesto de trabajo según los criterios establecidos ■ Evalúa la idoneidad de los candidatos para desempeñar las tareas de acuerdo con los criterios adoptados ■ Aplica los requisitos legales relacionados con la igualdad de trato y la no discriminación
Define los objetivos y las tareas del equipo		<ul style="list-style-type: none"> ■ Explica las normas de selección de personas para realizar las tareas asignadas ■ Ofrece un ejemplo de comunicación adecuada e inadecuada de las tareas que debe realizar el equipo ■ Considera las propuestas constructivas del equipo, está abierto a la cooperación, toma decisiones

		<ul style="list-style-type: none"> Verifica la documentación necesaria para la producción de alimentos Explica los principios de comunicación con los compañeros de trabajo, así como la importancia de respetar los principios culturales y éticos
Define la forma de realizar las tareas individuales		<ul style="list-style-type: none"> Identifica las competencias del personal necesarias para realizar las tareas en la cocina Delega tareas como base para alcanzar los objetivos previstos Realiza acciones bajo presión de tiempo, afrontando el estrés Analiza los datos relativos a los mercados de la competencia Presenta las descripciones de los puestos de trabajo a los empleados Verifica, junto con los empleados, la división y los métodos de preparación de los distintos platos Prepara un calendario y un horario de trabajo
Colabora en los procesos de aprovisionamiento, recepción y almacenamiento de bebidas, productos crudos y semi-preparados, preparaciones culinarias y otros materiales		<ul style="list-style-type: none"> Prepara el pedido y adquiere los productos necesarios para el trabajo Organiza las tareas de trabajo y el horario del personal en la cocina en función de la forma y el sistema de trabajo Conoce los estándares y normas de preparación de alimentos Comprueba las existencias de alimentos, informa de las carencias, prioriza los alimentos que caducan Creación de datos presupuestarios relacionados con los procesos de producción
Crear y mantener relaciones de trabajo buenas y eficaces	Equipo de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Mantiene buenas relaciones con todos los grupos de trabajo Es siempre cordial y amigable con todos los miembros del grupo de trabajo Participa de forma creativa en los trabajos y reuniones de grupo y ofrece amablemente ayuda a los demás y pide ayuda Anima y apoya a los asociados
Supervisa y evalúa el trabajo del equipo	Evaluación y mejora del rendimiento	<ul style="list-style-type: none"> Supervisa y evalúa el rendimiento individual y el progreso de los empleados en relación con las tareas realizadas, en términos de preparación y envío de alimentos y bebidas Supervisa y evalúa las actividades y el progreso del equipo de acuerdo con los objetivos adoptados Evalúa a los empleados de acuerdo con las normas y criterios establecidos Trata pedagógicamente a los empleados y a los cocineros más jóvenes, para su avance y aprendizaje en la profesión Evalúa el grado de aplicación de los conjuntos de resultados de aprendizaje con respecto al programa de actividades
Diseña las ofertas gastronómicas	Promoción y venta de servicios y productos	<ul style="list-style-type: none"> Prepara la documentación de trabajo, así como del cálculo del trabajo realizado y del material consumido Da ejemplo a los demás trabajando de forma que se minimicen los residuos Negocia los pedidos con los clientes, proporciona ofertas en los menús en función de la lista de platos y ajustados según las necesidades Se comporta de acuerdo con los valores y la cultura de la empresa

2. Conjunto de resultados de aprendizaje: Comunicación con el cliente

Resultados del aprendizaje	Área de trabajo/ Unidades de competencia	Criterios de validación
Caracteriza los elementos del servicio profesional al cliente		<ul style="list-style-type: none"> Identifica la especificidad de los clientes atendidos Se centra en la creación de la satisfacción del cliente Selecciona los elementos que conforman la imagen de la institución y su creación consciente Aplica los más altos estándares de servicio al cliente Sabe utilizar los medios de comunicación modernos
Identifica y analiza al „cliente difícil”		<ul style="list-style-type: none"> Caracteriza las formas de tratar con un cliente difícil Aplica los principios para tratar las quejas tanto del cliente como de los compañeros
Identifica las técnicas para hacer frente a situaciones difíciles		<ul style="list-style-type: none"> Aplica métodos para afrontar situaciones difíciles en el contacto con el cliente Maneja las emociones difíciles y está bajo control en situaciones de conflicto
Mantiene una conversación con el cliente		<ul style="list-style-type: none"> Escucha activamente las declaraciones del cliente Aplica los mensajes solicitados en la atención al cliente Aclara cuestiones dudosas, controvertidas o problemáticas
Reconoce que una actitud asertiva respeta los límites propios y los del cliente		<ul style="list-style-type: none"> Aplica una actitud asertiva para resolver situaciones de conflicto con los clientes “El cliente siempre tiene la razón”, „el cliente siempre es el amo”, „al cliente se le permite todo” dentro de los límites de las normas

3. Conjunto de resultados de aprendizaje: Organización de la formación interna (en la cocina)

Resultados de aprendizaje	Área de trabajo/ Unidades de competencia	Criterios de validación
Planifica las actividades de promoción y publicidad	Imagen positiva para los clientes	<ul style="list-style-type: none"> Identifica las necesidades de los clientes Desarrolla una estrategia de comunicación Desarrolla un plan de actividades promocionales para la cocina / el hotel de acuerdo con el principio de gestión racional Selecciona las actividades promocionales adecuadas a la oferta de la cocina y el hotel Planifica actividades en el ámbito de la construcción de la imagen de la cocina y el hotel Utiliza las nuevas tecnologías y los medios de comunicación para promover las comunicaciones en línea y las redes sociales Aplica herramientas y técnicas para medir la eficacia de las actividades promocionales
Organiza actividades de promoción y marketing		<ul style="list-style-type: none"> Desarrolla un menú adaptado a las necesidades de los clientes, así como en función de las circunstancias Utiliza herramientas de promoción Lleva a cabo actividades de marketing destinadas a aumentar la reputación del hotel

		<ul style="list-style-type: none"> Organiza eventos especiales Coopera con los medios de comunicación locales en la promoción de las especialidades y la oferta de alojamiento del hotel
Realiza operaciones financieras		<ul style="list-style-type: none"> Define la política de precios de los servicios ofrecidos (descuentos, rebajas, tarjetas, etc.) Realiza estudios de preparación de presupuestos Controla la facturación diaria Controla los gastos Analiza los ingresos y gastos de alimentación y bebidas Analiza la eficacia de las actividades de promoción y publicidad Supervisa el mantenimiento de los registros financieros y el pago de las tasas públicas

CUALIFICACIÓN 3: GESTIÓN EN LA INDUSTRIA HORECA

Títulos iguales o similares en Polonia, Macedonia del Norte, Chipre, Turquía y España son los siguientes:

- Máster Oficial en Dirección de Hostelería (nivel 7 Marco de Cualificación de España)
- Gestión en la industria HORECA, Marco de Cualificación nivel 6 (Polonia)
- Especialista en cocina, nivel 5/B del Marco de Cualificación de Macedonia del Norte
- Diplomado en Dirección de Hoteles y Restaurantes, nivel 6/A del Marco de Cualificación de Macedonia del Norte
- Director de gastronomía, nutrición y dietética, nivel 6/A del Marco de Cualificación de Macedonia del Norte
- Gestión en el sector de los servicios, nivel 6/A del Marco de Cualificación de Macedonia del Norte
- Gestor de servicios como „gestor de restaurantes”, nivel 5 del Marco de Cualificación de Turquía
- Gestor de hostelería y turismo

La carga de trabajo aproximada [h] es de 200 h

1. Conjunto de resultados de aprendizaje: Gestionar el equipo de empleados de un establecimiento (cocina-hotel)

Resultados del aprendizaje	Área de trabajo/ Unidades de competencia	Criterios de validación
Organiza y supervisa la gestión del almacén de productos alimenticios y otros productos necesarios para el funcionamiento de la cocina y el hotel		<ul style="list-style-type: none"> Controla la cantidad y la calidad de los pedidos para la cocina y las operaciones del hotel Sigue los procedimientos de almacenamiento de alimentos Controla el sistema de consumo de alimentos y bebidas Realiza el control de la calidad y del inventario

		<ul style="list-style-type: none"> Control logístico: análisis y documentación de los procesos y evaluación de la productividad
Organiza y supervisa la gestión de los residuos		<ul style="list-style-type: none"> Implementa un esquema de gestión racional de residuos en la cocina y el hotel Corrige el proceso de gestión racional de residuos en la cocina y el hotel Cumple la normativa de gestión de residuos
Asegura el funcionamiento actual de la cocina y del hotel		<ul style="list-style-type: none"> Se comunica con los clientes Supervisa las fiestas y eventos organizados Supervisa el funcionamiento de la cocina, la sala y el hotel Supervisa el funcionamiento de los equipos e instalaciones de la cocina y el hotel Evalúa todo tipo de publicaciones, innovaciones y desarrollos tecnológicos relacionados con la profesión
Lleva a cabo conversaciones de venta con savoir vivre el ámbito de la cocina y la hostelería		<ul style="list-style-type: none"> Negocia las condiciones de entrega y celebra contratos con los proveedores Elabora un plan de compras en un plazo determinado Organiza el suministro de alimentos y otros productos, así como de recursos necesarios para el funcionamiento del hotel y la cocina (por ejemplo, productos de limpieza)
Garantiza el funcionamiento de la empresa de acuerdo con la normativa	Mantiene un entorno de trabajo seguro y saludable	<ul style="list-style-type: none"> Aplica las normas de seguridad e higiene y de protección contra incendios Aplica los principios de protección de la propiedad Aplica las normas de protección del medio ambiente Cumple con los principios del sistema HACCP Supervisa el nivel de higiene en la zona del restaurante

2. Conjunto de resultados de aprendizaje: Comunicación con el cliente

Resultados de aprendizaje	Área de trabajo/ Unidades de competencia	Criterios de validación
Caracteriza los elementos del servicio profesional al cliente	Comunicación empresarial	<ul style="list-style-type: none"> Identifica las características específicas de los clientes atendidos Se centra en la creación de la satisfacción del cliente Selecciona los elementos que conforman la imagen de la institución y su creación consciente Aplica los más altos estándares de servicio al cliente Tiene un nivel B1 de escucha, habla, escritura y lectura en lengua extranjera
Identifica las técnicas para hacer frente a situaciones difíciles		<ul style="list-style-type: none"> Aplica métodos para afrontar situaciones difíciles en el contacto con el cliente Maneja las emociones difíciles y se autocontrola en situaciones de conflicto
Reconoce la actitud de asertividad como el respeto a los límites propios y del cliente		<ul style="list-style-type: none"> Aplica una actitud asertiva en la resolución de situaciones de conflicto con los clientes Supervisa el cumplimiento de los principios de „El cliente es nuestro señor”, „el cliente siempre tiene la razón”, „el cliente es libre de hacer lo que quiera” dentro de los límites de las normas

3. Conjunto de resultados de aprendizaje: Comercialización de instalaciones (cocina-hotel)

Resultados de aprendizaje	Área de trabajo/ Unidades de competencia	Criterios de validación
Planifica las actividades de promoción y publicidad	Imagen positiva para los clientes	<ul style="list-style-type: none"> ■ Identifica las necesidades de los clientes ■ Desarrolla una estrategia de comunicación ■ Desarrolla un plan de actividades promocionales para la cocina / el hotel de acuerdo con el principio de gestión racional ■ Selecciona las actividades promocionales adecuadas a la oferta de la cocina y el hotel ■ Planifica actividades en el ámbito de la construcción de la imagen de la cocina y el hotel ■ Utiliza las nuevas tecnologías y los medios de comunicación para promover las comunicaciones en línea y las redes sociales ■ Aplica herramientas y técnicas para medir la eficacia de las actividades promocionales
Organiza actividades de promoción y marketing		<ul style="list-style-type: none"> ■ Desarrolla un menú adaptado a las necesidades de los clientes, así como en función de las circunstancias ■ Utiliza herramientas de promoción ■ Lleva a cabo actividades de marketing destinadas a aumentar la reputación del hotel ■ Organiza eventos especiales ■ Coopera con los medios de comunicación locales en la promoción de las especialidades y la oferta de alojamiento del hotel
Realiza operaciones financieras		<ul style="list-style-type: none"> ■ Define la política de precios de los servicios ofrecidos (descuentos, rebajas, tarjetas, etc.) ■ Realiza estudios de preparación de presupuestos ■ Controla la facturación diaria ■ Controla los gastos ■ Analiza los ingresos y gastos de alimentación y bebidas ■ Analiza la eficacia de las actividades de promoción y publicidad ■ Supervisa el mantenimiento de los registros financieros y el pago de las tasas públicas



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El análisis comparativo se ha basado en los métodos y herramientas existentes en cada país socio para el proceso de validación y certificación. El objeto de la investigación fue el análisis del estado actual en los países socios, basado en la comprobación de los materiales de formación disponibles, las ordenanzas, etc., en relación con las herramientas existentes del proceso de validación y certificación.

Los esquemas de cualificación, las estructuras de acreditación y los incentivos a la formación existentes no cubren los estándares de competencia de los formadores de EFP en el sector HORECA.

Los datos extraídos del análisis de las encuestas y cuestionarios realizados permiten afirmar que la asociación ha desarrollado los requisitos adecuados para el modelo de validación y certificación, así como que los resultados de aprendizaje desarrollados estaban en consonancia con las necesidades de las partes interesadas.

Además, la investigación indica que las razones por las que los empresarios no estaban interesados en invertir en el desarrollo profesional de los empleados eran las siguientes:

- La falta de ofertas de formación atractivas en el mercado laboral;
- La incapacidad de compararlas y de hacer la elección correcta (determinar qué conocimientos y habilidades adquirirán los participantes en la formación);
- La falta de garantías de que los participantes obtendrán las competencias presentadas en la oferta de formación.

El problema también se refiere a la ausencia de información sobre las competencias adquiridas durante la formación y a la falta de validación de las mismas por una entidad externa.

La falta de competencias prácticas y de experiencia en la profesión no permite incluir a los solicitantes como candidatos potenciales para el trabajo.

Los resultados de aprendizaje desarrollados para 3 cualificaciones complementarían las competencias adquiridas en la educación formal e informal, ya que son la respuesta a las necesidades del mercado laboral identificadas en la investigación realizada. Las cualificaciones confirmadas proporcionarían a los empresarios personal cualificado, así como permitirán y facilitarán el empleo de los trabajadores en los puestos adecuados.

Los resultados del aprendizaje desarrollados están diseñados para introducir y preparar a los participantes para la participación activa en el sector HORECA. Los principales objetivos de este proyecto son animar a la industria del turismo y la hostelería a mejorar la formación y el desarrollo de los empleados, así como a adoptar un enfoque de formación permanente.

Las cualificaciones desarrolladas permitirán llevar a cabo el procedimiento de validación y certificación de las personas que hayan adquirido resultados de aprendizaje dentro de la educación no formal y el aprendizaje informal. También puede ser un punto de partida necesario para iniciar la promoción profesional.