

OPORTUNIDAD DE UN TÍTULO DE  
GRADO UNIVERSITARIO EN  
EMPRESAS HOTELERAS EN LA  
MODALIDAD DE FORMACIÓN DUAL

**Las Palmas de Gran Canaria, 2018**

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria  
Grupo de Investigación en Educación Social

**Oportunidad de un Título de Grado Universitario en empresas Hoteleras  
en la Modalidad de Formación Dual**



Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada  
CC BY-NC-ND

**Autoría**

Cristina Miranda Santana (Universidad de las Palmas de Gran Canaria)  
Arcadia Martín Pérez (Universidad de las Palmas de Gran Canaria)  
Alicia Gómez Martín (Hoteles Escuelas de Canarias)  
Mercedes Castellano Hernández (Universidad de las Palmas de Gran Canaria)  
Nereida Marrero Gordillo (Hoteles Escuelas de Canarias)  
Pedro Álvarez Pérez (Universidad de La Laguna)

**Para citar el documento:**

Miranda-Santana, C.; Martín-Pérez, A.; Castellano-Hernández, M.; Gómez-Martín, A.; Marrero-Gordillo, N.; Álvarez-Pérez, P. (2018). *Oportunidad de un Título de Grado Universitario en empresas Hoteleras en la Modalidad de Formación Dual*. Documento Interno.



Este estudio promovido por el Servicio Canario de Empleo (proyecto *Validación de una metodología para la identificación y evaluación de cualificaciones de nivel superior y de la formación asociada*), hubiera sido imposible sin la participación e implicación de profesionales del sector turístico, cargos directivos y mandos intermedios, de empresas del sector hostelero establecidas en la Comunidad Autónoma de Canarias.

Agradecemos a las siguientes corporaciones y a sus profesionales, así como a expertos independientes, sus aportaciones que han hecho posible la reflexión, las conclusiones y orientaciones que se comunican en este documento.

Dreamplacehotels	Marina Suites y Marina Bayview
Vista Serena	H10
Hotel Tigaiga	Satocan
Princesa Yaiza Suite Hotel Resort	Lopesan
The Puerto de Mogán	Barceló
Gloria Palace	Meliá
Labranda	Playitas Hotel
Morasol Suites	F.E.H.T.
Sotavento Sau	Hotel Caleta Dorada
Iberostar	Hotel Tagoro Family and Fun
Cadena Be Cordial	Gold by Marina
The Koala Garden	Hard Rock Hotel Tenerife

# Identificación y evaluación de cualificaciones de nivel superior y de las condiciones de acceso en perfiles profesionales de mandos intermedios en hostelería.

## Índice

INTRODUCCIÓN .....	9
1. METODOLOGÍA .....	13
1.1 Etapa 1. Oportunidad e identificación del objeto de estudio .....	15
1.2 Etapa 2. Revisión y actualización de la cualificación: configuración competencial .....	15
1.3 Etapa 3 exploración de las condiciones de acceso al perfil profesional .....	16
2. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS .....	17
2.1 Oportunidad del estudio e identificación del objeto de estudio (Etapa 1) .....	19
2.2 Revisión y actualización de la cualificación y exploración de las condiciones de acceso al perfil profesional (Etapa 2 y 3) .....	28
3. CONCLUSIONES Y ORIENTACIONES .....	45
BIBLIOGRAFÍA .....	49

## Índice de tablas, cuadros y figuras

### TABLAS

<i>Tabla 1. Actividades económicas del sector Turismo en Hostelería .....</i>	<i>20</i>
<i>Tabla 2. Estudio ocupaciones en las áreas de alojamiento y alimentos y bebidas (*) .....</i>	<i>22</i>
<i>Tabla 3. Empresas participantes en el panel de expertos .....</i>	<i>25</i>
<i>Tabla 4. Resultados cuestionario 1. Perfil de Director(a) de AyB .....</i>	<i>32</i>
<i>Tabla 5. Resultados cuestionario 1. Perfil de Jefe (a) de restaurante y sala .....</i>	<i>34</i>
<i>Tabla 6. Resultados cuestionario 1. Perfil de Jefe(a) de cocina .....</i>	<i>36</i>
<i>Tabla 7. Resultados cuestionario 1. Perfil de Subdirector(a) .....</i>	<i>38</i>
<i>Tabla 8. Resultados cuestionario 1. Perfil de Jefe(a) recepción .....</i>	<i>40</i>
<i>Tabla 9. Resultados cuestionario 1. Perfil de Gobernante(a) .....</i>	<i>42</i>

### CUADROS

<i>Cuadro 1. Etapas del proceso metodológico .....</i>	<i>15</i>
<i>Cuadro 2. Áreas Funcionales y actividades que la definen .....</i>	<i>21</i>

### FIGURAS

<i>Fig. 1. Competencias transversales identificadas en el panel de expertos .....</i>	<i>26</i>
<i>Fig. 2. Aspectos de la formación derivadas del panel de expertos .....</i>	<i>27</i>

# Identificación y evaluación de cualificaciones de nivel superior y de las condiciones de acceso en perfiles profesionales de mandos intermedios en hostelería.

## Anexos

---

Anexo 1. Actividades del sector turístico por CNAE-2009, según recomendaciones del instituto nacional de estadísticas .....	55
Anexo 2. Grupos profesionales .....	57
Anexo 3. Relación de Cualificaciones Profesionales Del Catálogo Nacional. Certificados De Profesionalidad Y Ciclos Formativos De Grado Superior De La Familia de HOT .....	59
Anexo 4. Relación Entre Los Niveles De La Estructura Marco De Cualificaciones Europea (EQF), Marco De Cualificaciones Española (MECU), Marco Español De Cualificaciones De Educación Superior (MECES) Y Titulaciones correspondientes a los diferentes niveles .....	61
Anexo 5. Competencias transversales (ESCO) .....	63
Anexo 6. Resultados cuestionario 2. Perfil de Director(a) de AyB .....	65
Anexo 7. Resultados cuestionario 2. Perfil de Jefe(a) de restaurante y sala .....	73
Anexo 8. Resultados cuestionario 2. Perfil de Jefe(a) de cocina .....	79
Anexo 9. Resultados cuestionario 2. Perfil de Subdirector(a) .....	85
Anexo 10. Resultados cuestionario 2. Perfil de Jefe(a) de recepción .....	93
Anexo 11. Resultados cuestionario 2. Perfil de Gobernante(a) .....	99

# INTRODUCCIÓN

## Identificación y evaluación de cualificaciones de nivel superior y de las condiciones de acceso en perfiles profesionales de mandos intermedios en hostelería.

El sector turístico representa en el contexto estatal el 11,2% del PIB (INE, 2016) con una representatividad de un tercio (34,3%), aproximadamente, a la economía de Canarias (Hosteltur, 2017), lo que ha llevado a convertirse en uno de los ejes estratégicos del Gobierno de Canarias pues ven en su desarrollo una vía para garantizar el avance económico y social del Archipiélago (Alianza por la excelencia turística, 2018).

Se trata de un sector que atrae y demanda personal cualificado en niveles de directivos, mandos intermedios y técnicos, superando a muchos otros de los grandes sectores de la economía española. Concretamente, las ramas turísticas generaron en 2016 un volumen de empleo de personal directivo y de gestión cifrado en 85 mil personas, según los datos de la Seguridad Social (Alianza por la excelencia turística, 2018).

En diferentes foros, el empresariado del sector turístico hace llegar a la ULPGC, la necesidad de ajuste de los programas formativos y perfiles profesionales que promueve la Universidad a las exigencias que la empresa establece cuando trata de seleccionar profesionales capaces de actuar como mandos y mandos intermedios, especialmente, en empresas hosteleras. Sus comentarios insisten en aspectos básicos que, sin lugar a dudas, afectan a la competitividad de esta industria:

- a. el desconocimiento del sector productivo, de las ocupaciones de referencia y de su dificultad para transferir lo aprendido a situaciones cotidianas de toma de decisiones correspondientes al grupo profesional primero.
- b. la dificultad para comunicarse de manera fluida en entornos profesionales, al menos, en uno o dos idiomas dependiendo del puesto de que se trate.

La urgencia de esta demanda deviene de la dificultad en la que se encuentra el empresariado cuando necesita reponer a este tipo de trabajadores.

La Universidad se cuestiona esta situación y se propone como objetivo construir, en sintonía con lo previsto por la OIT (2017), nuevos puentes entre el mercado de trabajo, el sector turístico y la institución:

[...] mantener una colaboración estrecha con las autoridades competentes en materia de formación, y desempeñar un papel activo en la mejora de la EFTP en general y en lo que atañe específicamente al turismo, incluso en el contexto de los consejos sectoriales de capacitación; y asegurar que se instituyan programas de capacitación y desarrollo de competencias pertinentes para los trabajadores en todos los niveles del sector a fin de satisfacer las necesidades de las empresas, en consonancia con las políticas públicas de desarrollo (p. 34).

Esta inquietud lleva a la ULPGC a encargar al Grupo GIES un estudio que:

- evidencie si el título de Grado en Turismo responde a las necesidades de los perfiles profesionales de mando y mando intermedio en el sector hostelero;
- concrete cuáles son los perfiles profesionales y la descripción de su referente productivo;
- oriente acerca de las adaptaciones necesarias de carácter formativo, ya sea en el diseño de los títulos o en la modalidad de formación.

A continuación, se indica la metodología seguida, el análisis de los datos y conclusiones.

# 1. METODOLOGÍA



## Identificación y evaluación de cualificaciones de nivel superior y de las condiciones de acceso en perfiles profesionales de mandos intermedios en hostelería.

El procedimiento propuesto ([Cuadro 1](#)) para alcanzar los objetivos de este informe responde, con algunas adaptaciones, a las etapas previstas por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte establecidas en el documento de Bases Metodológicas de 2003 en relación a la revisión y actualización del Catálogo de Cualificaciones.

### Cuadro 1.

Etapas del proceso metodológico

---

#### **Etapa 1. Oportunidad e identificación del objeto de estudio**

- a) *el entorno productivo: tipo de establecimiento*
- b) *la organización de la empresa: las áreas*
- c) *los perfiles profesionales: ocupaciones con competencia en gestión y dirección*
- d) *el contraste con profesionales*

#### **Etapa 2. Revisión y actualización de la cualificación: configuración competencial**

#### **Etapa 3. Exploración de las condiciones de acceso al perfil profesional**

---

Fuente: Adaptado de Bases para la elaboración del catálogo nacional de cualificaciones profesionales. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2003.

### **1.1 Etapa 1. Oportunidad e identificación del objeto de estudio**

---

El propósito de esta etapa es evidenciar la oportunidad y necesidad del estudio. Con tal fin se hace uso del análisis documental y del panel de expertos.

El análisis documental permite acceder al conocimiento generado en el sector productivo a través de una selección de documentos de referencia en él. Las categorías utilizadas deben posibilitar un análisis por aproximación, acotando el objeto de estudio. Concretamente, se han seleccionado las relacionadas con el tipo de establecimiento, las áreas de organización en la empresa y las ocupaciones con atribución en gestión y dirección.

La resultante de dicho análisis documental requiere ser contrastada con profesionales del sector con responsabilidad en la gestión de recursos humanos, en un intento de ajustar la propuesta a las necesidades inmediatas de la actividad profesional y al contexto geográfico en que se desarrolla.

Identificación y evaluación de cualificaciones de nivel superior y de las condiciones de acceso en perfiles profesionales de mandos intermedios en hostelería.

## **1.2 Etapa 2. Revisión y actualización de la cualificación: configuración competencial**

---

El fin último es contrastar las cualificaciones, las ocupaciones de mando/dirección en hoteles en las áreas de Alojamiento y de Alimentos y Bebidas e identificar el grado de ajuste de las mismas con la realidad profesional.

Con tal propósito, se ha utilizado la técnica Delphi por ser una técnica de obtención de información basada en la consulta a profesionales expertos de un área, con el propósito de obtener la opinión de consenso más fiable del grupo consultado (Reguant-Álvarez y Torrado-Fonseca, 2016; Cabero e Infante, 2014; París, Tejada y Coiduras, 2017).

## **1.3 Etapa 3 Exploración de las condiciones de acceso al perfil profesional**

---

Esta etapa tiene como finalidad valorar las condiciones de acceso requeridas (titulación académica y años de experiencia en el sector) para el desempeño de cada una de las competencias que definen el perfil profesional.

## 2. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS

## Identificación y evaluación de cualificaciones de nivel superior y de las condiciones de acceso en perfiles profesionales de mandos intermedios en hostelería.

Este apartado recoge el análisis de los datos que se corresponden con las tres etapas previstas en el proceso metodológico.

### 2.1 Oportunidad del estudio e identificación del objeto de estudio (Etapa 1)

---

Esta identificación se ha realizado a partir de cuatro aproximaciones que han permitido concretar los perfiles de estudio: el entorno productivo, la organización de la empresa y los perfiles profesionales y, por último, un contraste con un panel de expertos formado con los responsables de recursos humanos.

#### *a. el entorno productivo: tipo de establecimiento*

El sector turístico se caracteriza porque el área que comprende su actividad profesional es amplia, heterogénea y lleva a tener una visión difusa de la misma actividad y de los subsectores que la forman.

Para este análisis, con el propósito de acotar el campo de estudio y dar respuesta a la demanda realizada, se toma como referencia la delimitación en áreas de las actividades económicas en el sector turismo que hace la Clasificación Nacional de Actividades Económicas (CNAE, 2009) y se fija la atención en el subsector de Hostelería: Alojamientos y Restauración ([Tabla 1](#)), no ocupándonos, en esta ocasión, de los subsectores de Agencias de Viajes y de Actividades deportivas, de recreo y de juegos ([Anexo 1](#)).

Además, se tiene en consideración que el número total de establecimientos hoteleros en Canarias asciende a 626, datos facilitados por el ISTAC (2009-2017). Se decide centrar la atención en aquellos contextos organizativos, establecimientos hoteleros en los que el desarrollo de la actividad productiva o, dicho de otro modo, los procesos de prestación de servicios, conlleve hospedaje y alojamiento con restauración y celebración de eventos.

## Identificación y evaluación de cualificaciones de nivel superior y de las condiciones de acceso en perfiles profesionales de mandos intermedios en hostelería.

Tabla 1.  
Actividades económicas del sector Turismo en Hostelería

I	Hostelería
<b>55</b>	<b>Servicios de alojamiento</b>
<b>551</b>	<b>Hoteles y alojamientos similares</b>
	5510 Hoteles y alojamientos similares
<b>552</b>	<b>Alojamientos turísticos y otros alojamientos de corta estancia</b>
	5520 Alojamientos turísticos y otros alojamientos de corta estancia
<b>553</b>	<b>Campings y aparcamientos para caravanas</b>
	5530 Campings y aparcamientos para caravanas
<b>559</b>	<b>Otros alojamientos</b>
	5590 Otros alojamientos
<b>56</b>	<b>Servicios de comidas y bebidas</b>
<b>561</b>	<b>Restaurantes y puestos de comidas</b>
	5621 Provisión de comidas preparadas para eventos
	5629 Otros servicios de comidas
<b>563</b>	<b>Establecimientos de bebidas</b>
	5630 Establecimientos de bebidas

Fuente. Clasificación Nacional de Actividades Económicas (CNAE), 2009.

## Identificación y evaluación de cualificaciones de nivel superior y de las condiciones de acceso en perfiles profesionales de mandos intermedios en hostelería.

### *b. la organización de la empresa: las áreas*

La propuesta de áreas funcionales acordada en el V Acuerdo Laboral de ámbito Estatal de Hostelería (ALEH) en el sector de hostelería nos sirve de referencia, por su relevancia, para acotar el estudio. Se presta atención, a cuatro de las seis áreas definidas por estar relacionadas directamente con los servicios de alojamiento y de alimentos y bebidas propios de los hoteles (las destacadas en negrita en el [cuadro 2](#)).

#### **Cuadro 2.**

Áreas Funcionales y actividades que la definen

---

**Área funcional primera.** Recepción-Conserjería, Relaciones públicas, Administración y Gestión.

**Área funcional segunda.** Cocina y Economato.

**Área funcional tercera.** Restaurante, Sala, Bar y similares; Colectividades y Pista para catering.

**Área funcional cuarta.** Pisos y Limpieza.

**Área funcional quinta.** Mantenimiento y Servicios auxiliares.

**Área funcional sexta.** Servicios complementarios.

---

Fuente. Art. 14, Resolución de 6 de mayo de 2015, de la Dirección General de Empleo, por la que se registra y publica el V Acuerdo Laboral de ámbito estatal para el sector de hostelería, de 21 de mayo de 2015.

En definitiva, se atiende en este estudio, al *Área de alojamiento* que integra las áreas funcionales primera y cuarta y responde a los servicios de alojamiento, mientras que el *Área de alimentos y bebidas* comprende las áreas funcionales segunda y tercera y da respuesta a los servicios de restauración.

### *c. los perfiles profesionales: ocupaciones con competencia en gestión y dirección*

La [tabla 2](#) intenta dar una visión organizada de la relación existente entre las ocupaciones y las cualificaciones objeto de estudio, dado que no siempre reciben una misma denominación. Esta situación tiene cierta lógica si se considera que el propósito de cada agente implicado es diferente; a veces, el interés está en la necesidad de disponer de un marco de referencia del sector productivo por medio del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales (CNCP) que permita ordenar los sistemas de formación; otras veces, se sustenta en la organización de los trabajadores en la empresa para optimizar los servicios ofertados (ALEH); otras, para responder a las necesidades de la intermediación laboral a través de la Clasificación Nacional de Ocupaciones 2011 (CON\_2011 SISPE).

Identificación y evaluación de cualificaciones de nivel superior y de las condiciones de acceso en perfiles profesionales de mandos intermedios en hostelería.

Tabla 2.

Estudio ocupaciones en las áreas de alojamiento y alimentos y bebidas (\*)

CNCP		ALEH	CON-2011(SISPE)	CTFP	ANECA
ÁREA ALOJAMIENTO					
Cualificaciones	Ocupaciones (1)	Ocupaciones Área Funcional(AF) Grupo Profesional(GP)	Ocupaciones (2) Código SISPE	Ocupaciones (3) Título Téc. Superior en Gestión de alojamientos turísticos	Ocupaciones (4) Libro Blanco Turismo
			Directores(as) y gerentes de hoteles de 10, o más asalariados (14111011) Directores(as) y gerentes de hoteles con menos de 10 asalariados (14111020)	Subdirector(a) de alojamientos de establecimientos turísticos	Subdirector(a) Director(a) área alojamiento
HOT094_3: Recepción	Jefe(a) de recepción Jefe(a) de reservas Encargado(a) de reservas Coordinador(a) de calidad	Jefe(a) de recepción AF1/GP1	Jefe(a) de recepción-recepcionista (4522.0041)	Jefe(a) de recepción Recepcionista	Jefe(a) de recepción Jefe(a) de reservas
HOT333_3: Gestión de pisos y limpieza en alojamientos	Gobernante(a) (Hostelería) Subgobernante (a) o encargado(a) de sección del servicio de pisos y limpieza	Gobernante(a) AF-4/GP1	Gobernante(a) (Hostelería) (58311035)	Gobernante(e) o encargada(o) general del servicio de pisos y limpieza Subgobernante(a) o encargado(a) de sección del servicio de pisos y limpieza	

Continúa en la siguiente página

Identificación y evaluación de cualificaciones de nivel superior y de las condiciones de acceso en perfiles profesionales de mandos intermedios en hostelería.

CNCP		ALEH	CON-2011(SISPE)	CTFP	ANECA
ÁREA ALIMENTOS Y BEBIDAS					
Cualificaciones	Ocupaciones (1)	Ocupaciones Área Funcional(AF) Grupo Profesional(GP)	Ocupaciones (2) Código SISPE	Ocupaciones (3) Título Téc. Superior en Gestión de alojamientos turísticos	Ocupaciones (4) Libro Blanco Turismo
HOT332_3 Dirección y producción en cocina	<b>Jefe(a) de cocina</b>	<b>Jefe(a) de cocina</b> AF-2/GP1	<b>Jefe(a) de cocina</b> (37341015)	<b>Jefe(a) de cocina</b>	
HOT331_3 Dirección en restauración	<b>Director(a) de alimentos y bebidas.</b> Gerente o Director(a) de restaurante		<b>Director(a) de restaurante, de 10 o más asalariados</b> (14211029) <b>Director(a) de departamento de empresas de hostelería</b> (14211010)	<b>Director(a) de alimentos y bebidas</b>	<b>Director(a) de alimentos y bebidas</b> Director(a) de establecimiento (Indep. o integrado)
HOT334_3 Gestión de procesos de servicio en restauración	<b>Jefe(a) de sala</b> Maître	<b>Jefe(a) de restaurante/sala</b> AF-3/GP1	Maître o <b>Jefe(a) de sala</b> Jefe(a) de comedor o Maestres de sala (51201061)	<b>Jefe(a) de sala</b> Maître	
Sumillería HOT337_3	Sumiller	No pertenece al GP1			

(1) Se seleccionan solo aquellas ocupaciones identificadas en la cualificación y asociadas al Área funcional primera, segunda, tercera y cuarta y al Grupo profesional primero

(2) Se seleccionan solo aquellas ocupaciones identificadas en la Clasificación Nacional de Ocupaciones (CNO-2011) y asociadas al Área funcional primera, segunda, tercera y cuarta y al Grupo profesional primero

(3) Se seleccionan solo aquellas ocupaciones que identifica el Título y que estén asociadas al Área funcional primera, segunda, tercera y cuarta y al Grupo profesional primero

(4) Se seleccionan solo aquellas ocupaciones identificadas en el Libro Blanco y que estén asociadas al Área funcional primera, segunda, tercera y cuarta y al Grupo profesional primero

(\*) Las denominaciones dadas a las cualificaciones y ocupaciones en los diferentes documentos de referencia se expresan en masculino genérico. El equipo técnico de este informe ha considerado oportuno indicarlo en esta tabla en masculino y femenino.

Fuente: Elaboración propia



## Identificación y evaluación de cualificaciones de nivel superior y de las condiciones de acceso en perfiles profesionales de mandos intermedios en hostelería.

Este estudio refleja que el área de alojamiento se reduce a dos cualificaciones profesionales mientras que en el Área de alimentos y bebidas son cuatro. De estas últimas, se estudian las tres primeras ya que Sumillería no pertenece al Grupo profesional 1 ([Anexo 2](#)).

Asimismo, se distingue que los documentos de referencia en la organización de la actividad productiva (ALEH), de la formación (CNCP) y colocación (CON-2011/SISPE), coinciden en la propuesta de ocupaciones señaladas en el V Acuerdo laboral (ALEH) como cargo o mando intermedio.

En el Área de alojamiento, son las ocupaciones que se relacionan con los perfiles profesionales de Jefe(a) de recepción y Gobernante(a), mientras que en el Área de alimentos y bebidas son las de Jefe(a) de cocina y Jefe(a) de restaurante.

Se completa este análisis consultando otros documentos que son referencia, tanto para el sector productivo como para las instituciones responsables, en el diseño de formación en Educación Superior.

- Títulos de Técnico Superior en la familia de hostelería y turismo que desarrollen las cualificaciones referenciadas: Técnico Superior en Gestión de alojamientos turísticos, Técnico Superior en Dirección de cocina y Técnico Superior Dirección de servicios de restauración ([Anexo 3](#)).
- Libro blanco de Grado en Turismo<sup>1</sup>

Se comprueba, por una parte, que tanto en el diseño de los títulos de Técnico superior como en el de Grado en Turismo ([Tabla 2](#)), se amplían las ocupaciones a las ya previstas en los documentos consultados inicialmente. Concretamente, en un nivel de dirección o gerencia que se correspondería con el *Perfil de Subdirector(a)* y el *Perfil de Director(a) de alimentos y bebidas* al entender que asumen un nivel alto de responsabilidad en sus puestos.

Y, por otra, que con títulos de diferente nivel, MECES 1 y MECES 2 ([Anexo 4](#)) se tendría acceso a ocupaciones como las de Jefe(a) de recepción y de Director(a) de AyB (Alimentos y Bebidas). Esta situación no se da en el Subdirector(a) para lo que parece claro que se debe disponer de al menos de un título de Grado en Turismo. El subdirector(a) de alojamientos de establecimientos turísticos en el título de Técnico Superior en Gestión de alojamientos turísticos corresponde a una cualificación de nivel 2 (HOT326\_2: Alojamiento rural). Claramente insuficiente para responder a las exigencias que conlleva la subdirección de un hotel.

---

<sup>1</sup> El libro blanco pretende ser un referente para el diseño del Grado en Turismo en el contexto de las universidades españolas (ANECA, 2004).

## Identificación y evaluación de cualificaciones de nivel superior y de las condiciones de acceso en perfiles profesionales de mandos intermedios en hostelería.

En definitiva, los perfiles profesionales sobre los que se aborda el estudio son:

- | Área de alojamiento   | Área de alimentos y bebidas   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Subdirector(a)</li><li>• Jefe(a) de recepción</li><li>• Gobernante(a)</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Director(a) de AyB</li><li>• Jefe(a) de cocina</li><li>• Jefe(a) de restaurante/sala.</li></ul> |

### d. el contraste con profesionales

Las conclusiones de este análisis documental se contrastaron y confirmaron con dos paneles de expertos formados con los responsables de recursos humanos de diversas cadenas hoteleras, con actividad en Canarias ([Tabla 3](#)).

**Tabla 3.**

Empresas participantes en el panel de expertos

Gran Canaria	Tenerife
Satocan	Barceló
Lopesan	Meliá
Labranda	Iberostar
Cordial	Playitas Hotel
Gloria Palace	Dreamplace Hotels
	F.E.H.T.

Fuente: Elaboración propia

Los datos recogidos en ambos paneles se han organizado atendiendo a las siguientes categorías: qué hace el profesional, qué tareas son tendencia y qué déficit se identifican en los mandos intermedios. Las preguntas que han guiado estas sesiones se relatan a continuación:

- Cuando nos referimos al alojamiento y a la restauración en los hoteles, ¿qué subáreas se identifican?
- ¿Cuáles son las funciones que tradicionalmente se vinculan a cada una de las áreas?
- ¿Qué funciones se identifican como emergentes o tendencias en dichas áreas?
- Con el personal disponible en Canarias ¿es posible responder a ellas?
- Cuando centramos la atención en los mandos intermedios ¿en dónde están las dificultades? ¿Cómo podría resolverse esta situación?

Este panel evidencia la necesidad de figuras de dirección y gestión, además, reconocen que en un hotel los mandos intermedios se corresponden con los seis perfiles identificados con anterioridad. También, que algunos de ellos requieren de competencias asociadas a un MECES 2 y, en todos ellos, experiencia profesional.

Más concretamente, reconoce que el sector productivo tiene dificultad para reponer a mandos intermedios en la actividad de hostelería, en ambas áreas: alojamiento y alimentos y bebidas, aunque con más dificultad en la segunda. En Canarias, dicha dificultad se agudiza aún más por diferentes motivos:

**Identificación y evaluación de cualificaciones de nivel superior y de las condiciones de acceso en perfiles profesionales de mandos intermedios en hostelería.**

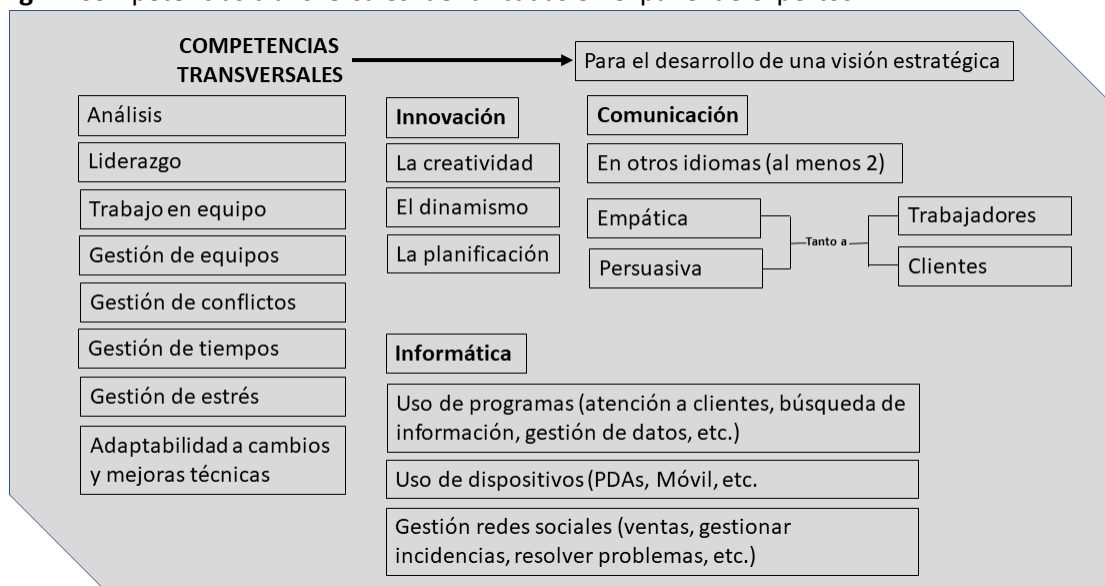
- a. existen profesionales acreditados académicamente aunque carecen de suficiente experiencia profesional en el sector;
- b. el ascenso de profesionales sin formación inicial y específica en hostelería a cargos intermedios, requiere de una larga trayectoria profesional en el área. Esta situación se da en mayor medida en el área de AyB respecto al del área de alojamiento,
- c. los profesionales expertos, con formación inicial o experiencia profesional, en las islas no capitalinas escasean,
- d. la adaptabilidad al puesto o a la empresa se hace más compleja en quienes tienen más edad.

Asimismo, entienden que quienes decidan incorporarse al sector han de mostrar *vocación*, lo que asimilan a interés y pasión por la actividad profesional en la que se sitúan de manera proactiva hacia la excelencia. Entienden que es necesario insistir en el desarrollo de la identidad profesional que promueva su desarrollo profesional en el sector hotelero.

Confirman que, en el desempeño de los mandos intermedios, es esencial:

- a. el desarrollo de competencias específicas, diferentes en función del perfil, aunque en todos se alude a la gestión económica (costes, presupuestos, gestión y previsión de gastos, inventarios y existencias), se reconoce básica en la Dirección de AyB, Dirección de Restaurante/sala y Dirección de cocina.
- b. el desempeño de competencias transversales que, por una parte, doten al profesional de una visión estratégica, concretamente, insisten en:
  - el análisis de situaciones y datos;
  - el liderazgo como medio para promover el trabajo en equipo y la gestión de equipos orientada al logro de objetivos;
  - la gestión de conflictos, tiempos y estrés;
  - la adaptabilidad a cambios y mejoras técnicas

**Fig. 1.** Competencias transversales identificadas en el panel de expertos



Fuente: Elaboración propia

## Identificación y evaluación de cualificaciones de nivel superior y de las condiciones de acceso en perfiles profesionales de mandos intermedios en hostelería.

y, por otra, favorezcan la interacción con personas y recursos, específicamente se refieren a las de carácter tecnológico:

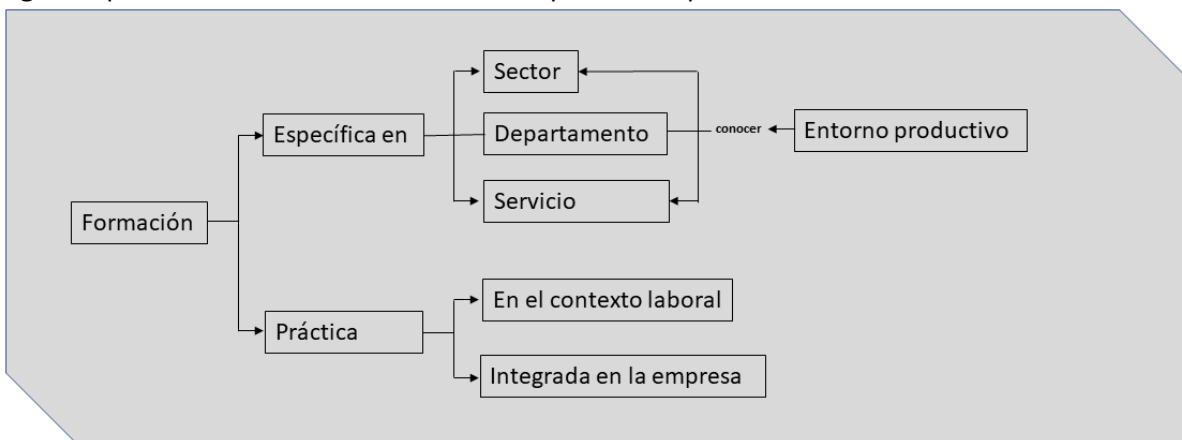
- uso de programas (atención a clientes, búsqueda de información, gestión de datos, etc.)
- uso de dispositivos (PDAs, móviles, etc.)
- gestión de redes sociales (gestión de ventas, incidencias, problemas, imagen corporativa, etc.)

Así como las de tipo comunicativa:

- expresarse en otros idiomas. Al menos dos (inglés y alemán) en los perfiles de Jefe(a) de recepción, Subdirección y Dirección de AyB.
- persuadir en la interacción personal
- empatizar tanto con clientes como con otros profesionales

En coherencia con lo planteado entienden que, más allá de insistir en la ampliación de los diseños formativos que abundan en el sector productivo, departamentos y servicios, sería conveniente valorar la puesta en marcha de modelos de formación que se ajusten a las necesidades del sector. Entienden que buena parte de esta formación, ya sea inicial o continua, se ha de desarrollar en el contexto laboral e, incluso, apuestan en que esté integrada en la empresa.

Fig. 2. Aspectos de la formación derivadas del panel de expertos



Fuente: Elaboración propia

## 2.2 Revisión y actualización de la cualificación y exploración de las condiciones de acceso al perfil profesional (Etapa 2 y 3)

La finalidad de este apartado es contrastar, por un lado, las cualificaciones y las ocupaciones de mando/dirección en hoteles en las áreas de Alojamiento y de Alimentos y Bebidas, e identificar el grado de ajuste con la realidad profesional y, por otro, evidenciar las condiciones de acceso a los perfiles profesionales.

Con tal fin, se expone y analiza la información recogida en los dos cuestionarios de las dos rondas Delphi, en relación a cada uno de los perfiles profesionales estudiados. En el análisis se presentan, en un primer momento, los perfiles vinculados al Área de alimentos y bebidas y, posteriormente, los asociados al área de alojamiento.

### Área de alimentos y bebidas

#### 1. Director(a) de AyB

En este perfil se corroboran todas las competencias profesionales asociadas a su cualificación, del mismo modo, sucede con las competencias transversales extraídas de la ESCO ([Anexo 5](#)).

Sin embargo, existen, en este perfil profesional, algunas unidades de competencias que aun siendo pertinentes e importantes, no son respaldadas por la totalidad ([Tabla 4](#)).

Once de las competencias transversales, relacionadas con la aplicación de conocimientos, tecnologías digitales, interacción social y toma de decisiones, no están respaldadas con un bastante o mucho por el 100% de la muestra, tanto en pertinencia como en importancia.

En términos generales, las condiciones de acceso adecuadas para el desempeño de las competencias profesionales del perfil de Director(a) de AyB ([Anexo 6](#)) son las credenciales relacionadas con las cualificaciones de referencia para este perfil profesional ([Anexo 3](#)), es decir, el CP Dirección en restauración, CFGS Técnico Superior en Dirección de servicios de restauración y, en menor proporción, el CP Gestión de procesos de servicio en restauración y el CP Dirección y producción en cocina, con una experiencia profesional que ronda entre los 3 y 5 años, en todos los casos.

Resalta la experiencia que creen necesaria para el desempeño de la UC1097\_3 Dirigir y gestionar una unidad de producción en restauración y la UC1099\_3 Realizar la gestión económico-financiera de un establecimiento de restauración.

Otra observación es que se consideran otras credenciales, las relacionadas con la administración de empresas y la contabilidad, como formación de referencia para acceder a las responsabilidades que conlleva la dirección de alimentos y bebidas.

Los datos revelan también que las credenciales que mejor capacitan para el desempeño de las competencias transversales son los citados anteriormente para las competencias profesionales, excepto el CP Dirección y producción en cocina. En esta ocasión, consideran que la experiencia profesional ha de ser menor, entre 2 y 4 años.

## Identificación y evaluación de cualificaciones de nivel superior y de las condiciones de acceso en perfiles profesionales de mandos intermedios en hostelería.

### 2. Jefe (a) de restaurante y sala

Las competencias profesionales y transversales de este perfil son ratificadas por la totalidad de participantes.

No obstante, podemos advertir que las realizaciones profesionales, que se referencian a continuación ([Tabla 5](#)), tanto en la valoración de la pertinencia como de la importancia son señaladas con la máxima valoración por un rango de 50-89% de informantes, mientras que el rango comprendido entre 66-89% de participantes determina como bastante o muy pertinente las competencias transversales relacionadas todas con el ámbito lingüístico, las tecnologías de la información, la aplicación de conocimientos y la toma de decisiones.

Sin embargo, en las relacionadas con la aplicación de conocimientos, dominio de las tecnologías, interacción social y competencias lingüísticas, las estiman como bastante y muy importantes un porcentaje que oscila entre el 66-84%.

Las credenciales de alimentos y bebidas<sup>2</sup>, tanto de certificados de profesionalidad como de ciclos formativos de grado superior, son las oportunas para el acceso a este perfil en proporciones similares ([Anexo 7](#)). Respecto a las unidades de competencias relacionadas con el asesoramiento y servicios de vinos y bebidas se considera, también, la titulación del CP de Sumillería. Los años de experiencia pertinentes para el desempeño de tareas de Jefe(a) de restaurante fluctúa entre 2 y 6 años.

### 3. Jefe(a) de cocina

El perfil de Jefe(a) de cocina con las competencias profesionales y transversales ha sido respaldado al completo por el grupo experto ([Tabla 6](#)).

En él se identifican tres realizaciones profesionales asociadas a la misma unidad de competencia que son valoradas por el 50% de las personas informantes como bastante y muy pertinentes, frente a la otra mitad que las valoran como nada y poco pertinente. La primera, además, la indican como importante tan solo un 50% de la muestra. Las otras dos realizaciones profesionales que aparecen en la tabla se confirman por un 83-88% de las personas informantes como bastante y muy pertinente.

La mayoría de las competencias transversales se estiman bastante y muy pertinentes por toda la muestra, menos las que aparecen en dicha tabla, que las respaldan entre un 67-89%. No ocurre lo mismo respecto al grado de importancia, ya que 11 competencias transversales se han identificado como bastante o muy importantes sólo por el 83-88%, a pesar de que muchas de ellas, las relacionadas con la comunicación en lengua nativa u otra o con la gestión de datos y su seguridad, se han considerado por todos como claramente pertinentes.

---

<sup>2</sup> Las asociadas a las cualificaciones de Gestión de procesos de servicio en restauración (HOT334\_3\_); Sumillería (HOT337\_3); Dirección en restauración (HOT331\_3) y Dirección y producción en cocina (HOT332\_3) (Anexo 18)

## Identificación y evaluación de cualificaciones de nivel superior y de las condiciones de acceso en perfiles profesionales de mandos intermedios en hostelería.

La formación inicial ([Anexo 8](#)) requerida en este perfil son las que se corresponden con las dos credenciales de cocina ofertadas, tanto en certificados de profesionalidad como en ciclos formativos de grado superior ([Anexo 3](#)).

De forma excepcional, para las competencias transversales, además, señalan el CP de Gestión de procesos de servicios en restauración como otra posible titulación. Sí destaca, en este perfil, la necesidad de experiencia profesional para el dominio de las competencias profesionales y transversales entre 5 y 9 años.

### Área de alojamiento

#### 4. Subdirector(a)

El perfil de Subdirector(a) presenta una casuística diferente ([Tabla 7](#)). La principal observación es que existen dos realizaciones profesionales, relacionadas con la gestión económico-financiera de un establecimiento de restauración (UC1099\_3), que se han desestimado por ser valoradas por más del 50% del grupo experto como no pertinentes. Se trata de un dato previsible pues dichas realizaciones profesionales tienen un marcado carácter contable o de administración económica.

Otra consideración es que solo 10 de las 25 competencias profesionales son respaldadas por el 100%, que la consideran bastante o muy pertinente e importante para este perfil. Todas las competencias transversales están valoradas como bastante o muy pertinentes e importantes por más del 80% de la muestra, excepto la competencia relacionada con la memorización de la información en la que el 40% la consideran nada o poco pertinente e importante.

El Grado de Turismo y una media de 2 a 5 años de experiencia son los requerimientos para un perfil de subdirección ([Anexo 9](#)), tanto para las competencias profesionales como transversales.

#### 5. Jefe(a) de recepción

Todas las competencias profesionales de la Cualificación de Recepción (HOT094\_3) son bastante o muy pertinentes e importantes, aunque algunas realizaciones profesionales son valoradas como tal por un porcentaje que ronda entre el 75% y 88% de los informantes. La RP2 (UC0263\_3) ha sido valorada para este perfil como bastante o muy importante por solo el 12,50%. Igualmente se aceptan, como bastante y muy pertinentes e importantes, todas las competencias transversales propuestas. Ahora bien, no han sido valoradas de igual modo por el 100% de las personas consultadas ([Tabla 8](#)).

Por tanto, y considerando el criterio general, se confirma la relevancia de todas las competencias profesionales y transversales asociadas a este perfil profesional.

Los datos obtenidos en el cuestionario 2 ([Anexo 10](#)), confirman que el Grado en Turismo es valorado por el 100% de participantes expertos como la titulación más adecuada para este perfil, con una experiencia que ronda entre los 3 y 4 años como condición de acceso. El CFGS Técnico Superior en Gestión de alojamientos turísticos ha sido valorado por un 50% en unidades de competencias relacionadas con las actividades propias de recepción y gestión comercial y de reservas.

## Identificación y evaluación de cualificaciones de nivel superior y de las condiciones de acceso en perfiles profesionales de mandos intermedios en hostelería.

Nuevamente, el Grado en Turismo desarrolla las competencias transversales seguido CFGS Técnico Superior en Gestión de alojamientos turísticos, por un porcentaje de 100% y 50% respectivamente. La experiencia profesional para estas competencias está entre 2 y 3 años.

### 6. *Gobernante(a)*

Las competencias profesionales y las transversales, en este perfil, han sido validadas en su totalidad por el 100% de la muestra como bastante y muy pertinente e importante, salvo las recogidas en la [Tabla 9](#).

Destaca que el 16,7% valoran la RP4 como bastante o muy importante y algunas competencias transversales que solo son respaldadas por un promedio entre 66% y 84%, son todas competencias relacionadas con habilidades tecnológicas, competencias lingüísticas, toma de decisiones y actitudes y valores profesionales.

Las condiciones de acceso para este perfil ([Anexo 11](#)) corresponden aproximadamente en un 100% con el certificado de profesionalidad de referencia HOTA0208\_3: Gestión de pisos y limpieza en alojamientos con una media de 3 a 4 años de experiencia profesional. Otra formación indicada por el grupo de expertos es Técnico de Empresas y Actividades Turísticas (T.E.A.T.).

Por otra parte, también se observa que para algunas realizaciones profesionales relacionadas con la gestión del personal y confección de presupuestos del departamento, se requiere la titulación de Grado en Turismo.

En cuanto a la formación requerida, sucede lo mismo en las competencias transversales para las que se prevé una experiencia media en torno a 3 años.



## Identificación y evaluación de cualificaciones de nivel superior y de las condiciones de acceso en perfiles profesionales de mandos intermedios en hostelería.

**Tabla 4.**

Resultados cuestionario 1. Perfil de Director(a) de AyB

Competencias profesionales
Bastante/Mucha pertinencia
UC1098_3 Definir y planificar procesos de servicio en restauración
RP1 Diseñar el proceso de preservicio, servicio y postservicio en el establecimiento, área o departamento de restauración, de acuerdo con las normas establecidas, las características del local y el tipo de negocio (88,90%)
RP2: Diseñar el proceso de preparación, presentación y servicio de elaboraciones culinarias así como acabado de platos a la vista del cliente, de acuerdo con la definición del producto y las normas básicas de su elaboración o acabado (77,80%)
RP4: Diseñar procesos de servicio de banquetes en el establecimiento de restauración y realizar su presupuesto de modo que cumplan los objetivos del establecimiento y satisfagan al cliente (77,80%)
UC1064_3 Gestionar procesos de aprovisionamiento en restauración
RP4 Gestionar el almacenamiento de alimentos, bebidas y materiales recibidos de manera que se mantengan en perfecto estado hasta su utilización (88,90%)
RP5 Dirigir la formalización y control de los inventarios de mercancías, utensilios, mobiliario y equipos, de modo que se pueda conocer su cantidad, grado de rotación y conservación, prestando asistencia técnica y operativa (88,90%)
UC1102_3 Gestionar la logística de catering (88,90%)
UC1099_3 Realizar la gestión económico-financiera de un establecimiento de restauración
RP1: Diseñar y ejecutar procesos de control presupuestario de establecimientos, áreas o departamentos de restauración con el objetivo de tomar las decisiones económico financieras oportunas (77,70%)
RP3: Facturar y realizar cobros así como gestionar posibles cobros a crédito a clientes de establecimientos, áreas o departamentos de restauración, con la intención de liquidar correctamente los servicios prestados (66,60%)
RP4: Ordenar y ejecutar facturas y liquidaciones de proveedores, resolviendo discrepancias e incidencias que pudiesen ocurrir y coordinar estas liquidaciones con la gestión de los cobros, con la intención de evitar suspensiones de pagos (55,50%)
RP5: Analizar la información derivada de informes contables de negocios de restauración para evaluar el funcionamiento y la rentabilidad de los establecimientos, áreas o departamentos de restauración y aplicar las medidas correctoras oportunas en siguientes periodos con la intención de optimizar los resultados económicos (88,90%)
Competencias transversales
Bastante/Mucha pertinencia
Aplicar conocimientos básicos de cálculo y matemáticos relacionados con el trabajo (88,90%)
Apoyar la igualdad de género (77,80%)
Colaborar utilizando tecnologías digitales (88,90%)
Interactuar mediante tecnologías digitales (88,90%)
Proteger dispositivos de tecnologías de la información y de las comunicaciones (88,90%)
Proteger los datos personales y la privacidad (88,90%)
Navegar, buscar y filtrar datos, información y contenido digitales (88,80%)
Mostrar competencias interculturales (88,90%)
Identificar oportunidades (88,90%)
Memorizar información (77,70%)
Pensar de manera creativa (88,90%)

Continúa en la siguiente página

## Identificación y evaluación de cualificaciones de nivel superior y de las condiciones de acceso en perfiles profesionales de mandos intermedios en hostelería.

### Competencias profesionales

Bastante/Mucha importancia

UC1098\_3 Definir y planificar procesos de servicio en restauración

RP1 Diseñar el proceso de preservicio, servicio y postservicio en el establecimiento, área o departamento de restauración, de acuerdo con las normas establecidas, las características del local y el tipo de negocio (88,90%)

RP2: Diseñar el proceso de preparación, presentación y servicio de elaboraciones culinarias así como acabado de platos a la vista del cliente, de acuerdo con la definición del producto y las normas básicas de su elaboración o acabado (77,80%)

RP3: Diseñar los procesos de montaje de servicios gastronómicos y eventos especiales en el establecimiento de restauración de acuerdo con los recursos disponibles, el tipo de establecimiento y la clientela del mismo (88,90%)

RP4: Diseñar procesos de servicio de banquetes en el establecimiento de restauración y realizar su presupuesto de modo que cumplan los objetivos del establecimiento y satisfagan al cliente (77,80%)

UC1064\_3 Gestionar procesos de aprovisionamiento en restauración

RP4 Gestionar el almacenamiento de alimentos, bebidas y materiales recibidos de manera que se mantengan en perfecto estado hasta su utilización (88,90%)

RP5 Dirigir la formalización y control de los inventarios de mercancías, utensilios, mobiliario y equipos, de modo que se pueda conocer su cantidad, grado de rotación y conservación, prestando asistencia técnica y operativa (88,90%)

UC1102\_3 Gestionar la logística de catering (77,80%)

UC1099\_3 Realizar la gestión económico-financiera de un establecimiento de restauración

RP3: Facturar y realizar cobros así como gestionar posibles cobros a crédito a clientes de establecimientos, áreas o departamentos de restauración, con la intención de liquidar correctamente los servicios prestados (88,80%)

RP4: Ordenar y ejecutar facturas y liquidaciones de proveedores, resolviendo discrepancias e incidencias que pudiesen ocurrir y coordinar estas liquidaciones con la gestión de los cobros, con la intención de evitar suspensiones de pagos (88,80%)

### Competencias transversales

Bastante/Mucha importancia

Aplicar conocimientos básicos de cálculo y matemáticos relacionados con el trabajo (88,90%)

Interactuar mediante tecnologías digitales (77,80%)

Navegar, buscar y filtrar datos, información y contenido digitales (88,80%)

Memorizar información (77,70%)

Procesar información cualitativa (88,90%)

Fuente: Elaboración propia

## Identificación y evaluación de cualificaciones de nivel superior y de las condiciones de acceso en perfiles profesionales de mandos intermedios en hostelería.

**Tabla 5.**

Resultados cuestionario 1. Perfil de Jefe (a) de restaurante y sala

Competencias profesionales
Bastante/Mucha pertinencia
UC1105_3: Aplicar las normas de protocolo en restauración. RP1: Aplicar la normativa vigente sobre precedencia, símbolos del Estado y los tratamientos dispensados a personalidades de modo que su uso sea el adecuado (67,70%) RP2: Determinar la adecuada utilización de las banderas de acuerdo con la ubicación de la mismas y el tipo de acto de que se trate de manera que responda a las exigencias legales (50,00%) RP3: Mantener un adecuado nivel de comportamiento en el desarrollo de la actividad profesional aplicando las normas básicas de protocolo y convivencia (67,70%) RP4: Organizar actos y eventos cumpliendo con los requisitos de protocolo en la mesa, la ubicación de comensales, la disposición de presidencias y fines a que debe (67,70%)
UC1098_3: Definir y planificar procesos de servicio en restauración. RP2 Diseñar el proceso de preparación, presentación y servicio de elaboraciones culinarias así como acabado de platos a la vista del cliente, de acuerdo con la definición del producto y las normas básicas de su elaboración o acabado (83,30%) RP3 Diseñar los procesos de montaje de servicios gastronómicos y eventos especiales en el establecimiento de restauración de acuerdo con los recursos disponibles, el tipo de establecimiento y la clientela del mismo (83,40%) RP4 Diseñar los procesos de servicio de banquetes en el establecimiento de restauración y realizar su presupuesto de modo que cumplan los objetivos del establecimiento y satisfagan al cliente (88,30%)

Competencias transversales
Bastante/Mucha pertinencia
Apoyar la igualdad de género (83,30%) Interactuar mediante tecnologías digitales (83,30%) Proteger dispositivos de tecnologías de la información y de las comunicaciones (88,30%) Navegar, buscar y filtrar datos, información y contenido digitales (66,70%) Identificar oportunidades (83,30%) Memorizar información (83,30%) Pensar de manera creativa (83,30%) Procesar información cualitativa (66,70%) Comprender e interactuar en contextos de vida cotidiana como trabajo, escuela, ocio, medios de comunicación, etc. haciendo uso de la lengua escrita y oral las ideas principales (83,40%)

Continúa en la siguiente página

## Identificación y evaluación de cualificaciones de nivel superior y de las condiciones de acceso en perfiles profesionales de mandos intermedios en hostelería.

### Competencias profesionales

Bastante/Mucha importancia

UC1105\_3: Aplicar las normas de protocolo en restauración.

RP1: Aplicar la normativa vigente sobre precedencia, símbolos del Estado y los tratamientos dispensados a personalidades de modo que su uso sea el adecuado (50,00%)

RP2: Determinar la adecuada utilización de las banderas de acuerdo con la ubicación de la mismas y el tipo de acto de que se trate de manera que responda a las exigencias legales (50,00%)

RP3: Mantener un adecuado nivel de comportamiento en el desarrollo de la actividad profesional aplicando las normas básicas de protocolo y convivencia (67,70%)

RP4: Organizar actos y eventos cumpliendo con los requisitos de protocolo en la mesa, la ubicación de comensales, la disposición de presidencias y fines a que debe (66,70%)

UC1098\_3: Definir y planificar procesos de servicio en restauración.

RP2 Diseñar el proceso de preparación, presentación y servicio de elaboraciones culinarias así como acabado de platos a la vista del cliente, de acuerdo con la definición del producto y las normas básicas de su elaboración o acabado (83,40%)

RP3 Diseñar los procesos de montaje de servicios gastronómicos y eventos especiales en el establecimiento de restauración de acuerdo con los recursos disponibles, el tipo de establecimiento y la clientela del mismo (83,40%)

RP4 Diseñar los procesos de servicio de banquetes en el establecimiento de restauración y realizar su presupuesto de modo que cumplan los objetivos del establecimiento y satisfagan al cliente (83,40%)

UC1104\_3: Gestionar departamentos de servicio de restauración.

RP1: Proponer objetivos y planes para el departamento de servicio de alimentos y bebidas de su responsabilidad que sean viables y se integren en la planificación general del establecimiento (83,40%)

RP5 Implantar y gestionar, en su ámbito de responsabilidad, la cultura de la calidad y el sistema de calidad adoptado por la entidad (83,30%)

**UC1047\_2:** Asesorar sobre bebidas distintas a vinos, prepararlas y presentarlas

RP1 Definir la carta de bebidas distintas a vinos de modo que resulte atractiva para la clientela y potencie su venta (83,40%)

RP3 Realizar el aprovisionamiento interno de géneros y utensilios, para su utilización posterior en la preparación y presentación de bebidas distintas a vinos, en función de su tipo y de las necesidades del servicio (83,40%)

### Competencias transversales

Bastante/Mucha importancia

Apoyar la igualdad de género (83,30%)

Colaborar utilizando tecnologías digitales (66,70%)

Interactuar mediante tecnologías digitales (88,30%)

Evaluar datos, información y contenido digitales (83,30%)

Navegar, buscar y filtrar datos, información y contenido digitales (88,30%)

Negociar un acuerdo (83,40%)

Memorizar información (83,30%)

Pensar de manera creativa (83,30%)

Procesar información cualitativa (83,40%)

Comprender e interactuar en contextos de vida cotidiana como trabajo, escuela, ocio, medios de comunicación, etc. haciendo uso de la lengua escrita y oral las ideas principales (83,40%)

Fuente: Elaboración propia

## Identificación y evaluación de cualificaciones de nivel superior y de las condiciones de acceso en perfiles profesionales de mandos intermedios en hostelería.

**Tabla 6.**

Resultados cuestionario 1. Perfil de Jefe(a) de cocina

#### Competencias profesionales

Bastante/Mucha pertinencia

UC1066\_3: Administrar unidades de producción culinaria.

RP1: Proponer objetivos y planes, para la unidad de producción culinaria de su responsabilidad, que sean viables y se integren en la planificación general del establecimiento (50,00%)

RP2: Confeccionar los presupuestos de la unidad de producción culinaria de su responsabilidad y efectuar el seguimiento económico y el control presupuestario (50,00%)

RP6: Prestar asesoramiento y atención especiales a los clientes, profundizando en la información gastronómica, para satisfacer sus expectativas y cumplir con los objetivos económicos del establecimiento (50,00%)

UC1064\_3: Gestionar procesos de aprovisionamiento en restauración

RP2: Aplicar sistemas de control del aprovisionamiento de forma que se satisfagan las exigencias de la producción y los objetivos económicos del establecimiento (83,40%)

RP3: Dirigir la gestión de compras y recepción de mercancías necesarias para cubrir las exigencias de la producción (88,30%)

#### Competencias transversales

Bastante/Mucha pertinencia

Aplicar conocimientos básicos de cálculo y matemáticos relacionados con el trabajo (88,90%)

Utilizar tecnologías digitales para compartir datos, información y contenidos digitales (83,40%)

Proteger dispositivos de tecnologías de la información y de las comunicaciones (88,30%)

Negociar un acuerdo (83,30%)

Comprender e interactuar en contextos de vida cotidiana como trabajo, escuela, ocio, medios de comunicación, etc. haciendo uso de la lengua escrita y oral las ideas principales (66,70%)

Comprender y participar de manera fluida y espontánea en conversaciones y debates que se den en situaciones cotidianas con hablantes nativos (83,30%)

Comprender y expresarse con fluidez y espontaneidad en contextos sociales y profesionales con hablantes nativos (83,40%)

Continúa en la siguiente página

## Identificación y evaluación de cualificaciones de nivel superior y de las condiciones de acceso en perfiles profesionales de mandos intermedios en hostelería.

### Competencias profesionales

#### Bastante/Mucha importancia

UC1066\_3: Administrar unidades de producción culinaria.

RP1: Proponer objetivos y planes, para la unidad de producción culinaria de su responsabilidad, que sean viables y se integren en la planificación general del establecimiento (50,00%)

### Competencias transversales

#### Bastante/Mucha importancia

Aplicar las normas de seguridad en el ámbito laboral (83,40%)

Colaborar utilizando tecnologías digitales (83,30%)

Interactuar mediante tecnologías digitales (83,30%)

Utilizar tecnologías digitales para compartir datos, información y contenidos digitales (83,30%)

Proteger dispositivos de tecnologías de la información y de las comunicaciones (83,30%)

Proteger los datos personales y la privacidad (83,30%)

Evaluar datos, información y contenido digitales (83,30%)

Navegar, buscar y filtrar datos, información y contenido digitales (83,30%)

Negociar un acuerdo (83,30%)

Comprender e interactuar en contextos de vida cotidiana como trabajo, escuela, ocio, medios de comunicación, etc. haciendo uso de la lengua escrita y oral las ideas principales (83,30%)

Comprender y participar de manera fluida y espontánea en conversaciones y debates que se den en situaciones cotidianas con hablantes nativos (83,30%)

Fuente: Elaboración propia

## Identificación y evaluación de cualificaciones de nivel superior y de las condiciones de acceso en perfiles profesionales de mandos intermedios en hostelería.

**Tabla 7.**

Resultados cuestionario 1. Perfil de Subdirector(a)

<b>Competencias profesionales</b>	
<b>Bastante/Mucha pertinencia</b>	
UC1098_3: Definir y planificar procesos de servicio en restauración	
RP1 Diseñar los procesos de las áreas de alojamiento, de acuerdo con las normas establecidas, las características del hotel y el tipo de negocio (81,90%)	
UC0263_3: Ejecutar y controlar el desarrollo de acciones comerciales y reservas	
RP2 Recoger y analizar la información que sea útil para la planificación comercial de la entidad (81,90%)	
RP3 Participar en el diseño de determinadas acciones comerciales de alojamiento, ejecutándolas de acuerdo con la planificación realizada (81,90%)	
UC1101_3: Diseñar y comercializar ofertas de restauración.	
RP1 Analizar de forma periódica la situación de mercado en la que se encuentra el negocio, con el fin de mantener su competitividad (81,80%)	
RP2 Definir todo tipo de ofertas de restauración en términos de menús, cartas o análogos de productos y servicios, de modo que resulten atractivas, equilibradas y adecuadas para el público objetivo definidos (81,80%)	
RP3 Comercializar la oferta de restauración del establecimiento de forma que se satisfagan las necesidades del cliente y se obtengan ingresos y rendimientos óptimos para la empresa (90,90%)	
RP4 Promocionar la oferta de restauración del establecimiento, despertando el interés de compra con el objetivo de fidelizar a la clientela (90,90%)	
UC1097_3: Dirigir y gestionar una unidad de producción en restauración	
RP1 Establecer las líneas básicas de un negocio de producción, unidad de negocio o área para definir proyectos viables en su entorno (72,70%)	
RP3 Establecer la estructura organizativa y los sistemas de gestión del establecimiento, área o departamento de su responsabilidad, de manera que se adapten a las necesidades reales del mismo (81,80%)	
RP4 Definir el plan de reclutamiento, selección y contratación del personal del establecimiento, área o departamento de su responsabilidad, para determinar los perfiles necesarios y mantener cubiertos todos los puestos de trabajo en el marco de la legislación vigente (63,70%)	
UC1099_3 Realizar la gestión económico-financiera de un establecimiento de restauración	
RP1 Diseñar y ejecutar procesos de control presupuestario de establecimientos, áreas o departamentos con el objetivo de tomar las decisiones económico financieras oportunas (81,80%)	
RP2 Recibir, controlar y contabilizar todos los documentos de naturaleza administrativa, económica o financiera relacionados con establecimientos, áreas o departamentos, satisfaciendo en todo momento las obligaciones administrativas, contables y fiscales que le sean de aplicación (63,70%)	
RP3 Facturar y realizar cobros, así como gestionar posibles cobros a crédito a clientes de establecimientos, áreas o departamentos, con la intención de liquidar correctamente los servicios prestados (45,50%)	
RP4 Ordenar y ejecutar facturas y liquidaciones de proveedores, resolviendo discrepancias e incidencias que pudiesen ocurrir y coordinar estas liquidaciones con la gestión de los cobros, con la intención de evitar suspensiones de pagos (36,40%)	
RP5 Analizar la información derivada de informes contables de negocios de restauración para evaluar el funcionamiento y la rentabilidad de los establecimientos, áreas o departamentos y aplicar las medidas correctoras oportunas en siguientes periodos con la intención de optimizar los resultados económicos (90,90%)	
<b>Competencias transversales</b>	
<b>Bastante/Mucha pertinencia</b>	
Aplicar conocimientos básicos de cálculo y matemáticos relacionados con el trabajo (81,80%)	
Aplicar prácticas laborales ecológicamente sostenibles (90,90%)	
Colaborar utilizando tecnologías digitales (90,90%)	
Interactuar mediante tecnologías digitales (90,90%)	
Proteger dispositivos de tecnologías de la información y de las comunicaciones (81,80%)	
Evaluar datos, información y contenido digitales (90,90%)	
Gestionar datos, información y contenido digitales (90,90%)	
Mostrar competencias interculturales (90,90%)	
Memorizar información (63,70%)	
Procesar información cualitativa (90,90%)	
Comprender y participar de manera fluida y espontánea en conversaciones y debates que se den en situaciones cotidianas con hablantes nativos (90,90%)	
Comprender y expresarse con fluidez y espontaneidad en contextos sociales y profesionales con hablantes nativos (90,90%)	
Comprender y expresarse con fluidez, espontaneidad y adecuación a todo tipo de contextos resolviendo dificultades de manera sutil con hablantes nativos (90,90%)	

Continúa en la siguiente página

## Identificación y evaluación de cualificaciones de nivel superior y de las condiciones de acceso en perfiles profesionales de mandos intermedios en hostelería.

### Competencias profesionales

#### Bastante/Mucha importancia

UC1098\_3: Definir y planificar procesos de servicio en restauración

RP1 Diseñar los procesos de las áreas de alojamiento, de acuerdo con las normas establecidas, las características del hotel y el tipo de negocio (72,70%)

UC0263\_3: Ejecutar y controlar el desarrollo de acciones comerciales y reservas

RP2 Recoger y analizar la información que sea útil para la planificación comercial de la entidad (91,00%)

RP3 Participar en el diseño de determinadas acciones comerciales de alojamiento, ejecutándolas de acuerdo con la planificación realizada (81,80%)

UC1100\_3: Realizar la gestión de calidad, ambiental y de seguridad en restauración

RP1 Identificar el proceso de sistemas de gestión y aseguramiento de la calidad y de gestión ambiental, participando, en su caso, en su diseño e implantación, para adecuarlo a las particularidades de la empresa (90,90%)

UC1101\_3: Diseñar y comercializar ofertas de restauración.

RP1 Analizar de forma periódica la situación de mercado en la que se encuentra el negocio, con el fin de mantener su competitividad (81,90%)

RP2 Definir todo tipo de ofertas de restauración en términos de menús, cartas o análogos de productos y servicios, de modo que resulten atractivas, equilibradas y adecuadas para el público objetivo definidos (90,90%)

RP3 Comercializar la oferta de restauración del establecimiento de forma que se satisfagan las necesidades del cliente y se obtengan ingresos y rendimientos óptimos para la empresa (81,80%)

UC1097\_3: Dirigir y gestionar una unidad de producción en restauración

RP1 Establecer las líneas básicas de un negocio de producción, unidad de negocio o área para definir proyectos viables en su entorno (72,70%)

RP3 Establecer la estructura organizativa y los sistemas de gestión del establecimiento, área o departamento de su responsabilidad, de manera que se adapten a las necesidades reales del mismo (90,90%)

RP4 Definir el plan de reclutamiento, selección y contratación del personal del establecimiento, área o departamento de su responsabilidad, para determinar los perfiles necesarios y mantener cubiertos todos los puestos de trabajo en el marco de la legislación vigente (72,80%)

UC1099\_3 Realizar la gestión económico-financiera de un establecimiento de restauración

RP1 Diseñar y ejecutar procesos de control presupuestario de establecimientos, áreas o departamentos con el objetivo de tomar las decisiones económico financieras oportunas (90,90%)

RP2 Recibir, controlar y contabilizar todos los documentos de naturaleza administrativa, económica o financiera relacionados con establecimientos, áreas o departamentos, satisfaciendo en todo momento las obligaciones administrativas, contables y fiscales que le sean de aplicación (72,70%)

RP3 Facturar y realizar cobros, así como gestionar posibles cobros a crédito a clientes de establecimientos, áreas o departamentos, con la intención de liquidar correctamente los servicios prestados (54,60%)

RP4 Ordenar y ejecutar facturas y liquidaciones de proveedores, resolviendo discrepancias e incidencias que pudiesen ocurrir y coordinar estas liquidaciones con la gestión de los cobros, con la intención de evitar suspensiones de pagos (36,40%)

### Competencias transversales

#### Bastante/Mucha importancia

Aplicar conocimientos básicos de cálculo y matemáticos relacionados con el trabajo (81,80%)

Aplicar prácticas laborales ecológicamente sostenibles (90,90%)

Interactuar mediante tecnologías digitales (90,90%)

Proteger dispositivos de tecnologías de la información y de las comunicaciones (90,90%)

Gestionar datos, información y contenido digitales (90,90%)

Mostrar competencias interculturales (90,90%)

Memorizar información (63,70%)

Pensar de manera creativa (90,90%)

Comprender e interactuar en contextos de vida cotidiana como trabajo, escuela, ocio, medios de comunicación, etc. haciendo uso de la lengua escrita y oral de las ideas principales (90,90%)

Comprender y participar de manera fluida y espontánea en conversaciones y debates que se den en situaciones cotidianas con hablantes nativos (90,90%)

Comprender y expresarse con fluidez y espontaneidad en contextos sociales y profesionales con hablantes nativos (90,90%)

Fuente: Elaboración propia



## Identificación y evaluación de cualificaciones de nivel superior y de las condiciones de acceso en perfiles profesionales de mandos intermedios en hostelería.

**Tabla 8.**

Resultados cuestionario 1. Perfil de Jefe(a) recepción

<b>Competencias profesionales</b>
Bastante/Mucha pertinencia
UC0263_3: Ejecutar y controlar el desarrollo de acciones comerciales y reservas
RP1 Gestionar las reservas de habitaciones y otros servicios del hotel de forma que se obtengan los mayores índices de ocupación y producción posibles (87,50%)
RP3 Participar en el diseño de determinadas acciones comerciales, ejecutándolas de acuerdo con la planificación realizada (87,50%)
UC0265_3: Gestionar departamentos del área de alojamiento
RP3 Confeccionar el presupuesto del departamento o área de su responsabilidad, efectuando el control presupuestario (75,00%)
<b>Competencias transversales</b>
Bastante/Mucha pertinencia
Aplicar conocimientos básicos de cálculo y matemáticos relacionados con el trabajo (89,90%)
Colaborar utilizando tecnologías digitales (88,90%)
Proteger dispositivos de tecnologías de la información y de las comunicaciones (88,90%)
Proteger los datos personales y la privacidad (88,90%)
Navegar, buscar y filtrar datos, información y contenido digitales (88,80%)
Mostrar competencias interculturales (88,90%)
Identificar oportunidades (88,90%)
Memorizar información (77,70%)
Pensar de manera creativa (88,90%)

Continúa en la siguiente página

## Identificación y evaluación de cualificaciones de nivel superior y de las condiciones de acceso en perfiles profesionales de mandos intermedios en hostelería.

### Competencias profesionales

Bastante/Mucha importancia

UC0263\_3: Ejecutar y controlar el desarrollo de acciones comerciales y reservas

RP2 Recoger y analizar la información que sea útil para la planificación comercial de la entidad (12,50%)

RP3 Participar en el diseño de determinadas acciones comerciales, ejecutándolas de acuerdo con la planificación realizada (87,50%)

UC0265\_3: Gestionar departamentos del área de alojamiento

RP3 Confeccionar el presupuesto del departamento o área de su responsabilidad, efectuando el control presupuestario (75,00%).

### Competencias transversales

Bastante/Mucha importancia

Aplicar conocimientos básicos de cálculo y matemáticos relacionados con el trabajo (89,90%)

Identificar oportunidades (87,50%)

Memorizar información (77,70%)

Pensar de manera creativa (87,50%)

Negociar un acuerdo (75,00%)

Fuente: Elaboración propia

## Identificación y evaluación de cualificaciones de nivel superior y de las condiciones de acceso en perfiles profesionales de mandos intermedios en hostelería.

**Tabla 9.**

Resultados cuestionario 1. Perfil de Gobernante(a)

### Competencias profesionales

Bastante/Mucha pertinencia

UC1068\_3: Supervisar los procesos del departamento de pisos

RP3. Supervisar el montaje de decoración y ambientación de la zona de habitaciones y áreas públicas del establecimiento, participando en su definición con el fin de lograr que el cliente pueda disfrutar de un entorno confortable y accesible y se ofrezca, además, una imagen actualizada y acorde con la imagen corporativa de la empresa o entidad (83,4%)

UC0265\_3: Gestionar departamentos del área de alojamiento

RP1: Proponer el diseño y planificación de objetivos específicos viables para el departamento o área de su responsabilidad, siguiendo en todo momento la planificación estratégica del establecimiento de alojamiento (88,3%)

### Competencias transversales

Bastante/Mucha pertinencia

Colaborar utilizando tecnologías digitales (83,40%)

Interactuar mediante tecnologías digitales (83,30%)

Utilizar tecnologías digitales para compartir datos, información y contenidos digitales (83,40%)

Evaluar datos, información y contenido digitales (83,40%)

Navegar, buscar y filtrar datos, información y contenido digitales (depende de último cuestionario) (66,70%)

Negociar un acuerdo (66,70%)

Memorizar información (83,40%)

Pensar de manera creativa (83,40%)

Adaptarse al cambio (83,30%)

Mostrar curiosidad (83,40%)

Tener consideración (83,30%)

Comprender y participar de manera fluida y espontánea en conversaciones y debates que se den en situaciones cotidianas con hablantes nativos (83,40%)

Comprender y expresarse con fluidez y espontaneidad en contextos sociales y profesionales con hablantes nativos (83,40%)

Continúa en la siguiente página

## Identificación y evaluación de cualificaciones de nivel superior y de las condiciones de acceso en perfiles profesionales de mandos intermedios en hostelería.

### Competencias profesionales

Bastante/Mucha importancia

UC0265\_3: Gestionar departamentos del área de alojamiento.

RP4: Dirigir al personal dependiente del departamento o área de su responsabilidad, involucrándolo en los objetivos y motivándolo para que tenga una alta capacidad de respuesta a las necesidades de los clientes y desarrolle su profesionalidad (16,70%)

### Competencias transversales

Bastante/Mucha importancia

Colaborar utilizando tecnologías digitales (83,40%)

Interactuar mediante tecnologías digitales (83,30%)

Utilizar tecnologías digitales para compartir datos, información y contenidos digitales (83,40%)

Evaluar datos, información y contenido digitales (83,40%)

Navegar, buscar y filtrar datos, información y contenido digitales (66,70%)

Negociar un acuerdo (66,70%)

Memorizar información (83,40%)

Pensar de manera creativa (83,40%)

Adaptarse al cambio (83,30%)

Mostrar curiosidad (83,40%)

Tener consideración (83,30%)

Comprender y participar de manera fluida y espontánea en conversaciones y debates que se den en situaciones cotidianas con hablantes nativos (83,40%)

Comprender y expresarse con fluidez y espontaneidad en contextos sociales y profesionales con hablantes nativos (83,40%)

Comprender y expresarse con fluidez, espontaneidad y adecuación a todo tipo de contextos resolviendo dificultades de manera sutil con hablantes nativos (83,40%)

Comprender e interactuar en contextos de vida cotidiana como trabajo, escuela, ocio, medios de comunicación, etc. haciendo uso de la lengua escrita y oral las ideas principales (83,40%)

Fuente: Elaboración propia

### 3. CONCLUSIONES Y ORIENTACIONES

## Identificación y evaluación de cualificaciones de nivel superior y de las condiciones de acceso en perfiles profesionales de mandos intermedios en hostelería.

Los resultados del estudio realizado en las áreas de alojamiento y de alimentos y bebidas, respecto a los seis perfiles identificados como mandos intermedios, permiten concluir que los perfiles susceptibles de una formación MECES 2, son Subdirector(a), Jefe(a) de recepción y Director(a) de AyB.

Si se atiende a las credenciales propuestas por los informantes clave y a la experiencia laboral en años que se requiere para ser competente en el perfil profesional de un(a) Director(a) de AyB, se concluye que en la profesionalización inicial de este perfil se ha de pensar no tanto en la credencial que da acceso sino en el itinerario formativo.

El grupo de expertos indican que la profesionalización deriva de la interacción entre diferentes tipos de conocimiento: funcional, técnico y práctico acerca de las unidades y servicios objeto de atención. Las dos primeras exigencias avalarían el interés de una formación inicial en el Ciclo Formativo de Grado Superior en Dirección de servicio en restauración; mientras que la relacionada con el saber práctico respalda la necesidad de que buena parte de la formación se lleve a término en entornos laborales, en este caso en concreto, en contextos hoteleros o de restauración. Se trata de un saber complejo y consideran que, en el contexto actual, se requiere de entre 2 y 6 años de experiencia para que un profesional pueda asumir este tipo de responsabilidad.

Así mismo, ven la necesidad de que este perfil comprenda técnicamente los elementos y dimensiones en los que se sustenta la dirección y gestión de la unidad de producción en restauración, así como la gestión económica financiera del establecimiento, a la vez que tenga dominio de aquellas destrezas cognitivas que tanto le permita analizar la situación de la que se parte como tener iniciativa en su resolución, dando respuestas creativas e innovadoras.

La especificidad y diversidad de los saberes asociados a este perfil, la responsabilidad en la dirección y gestión de unidades y áreas de alimentos y bebidas, unido a que el sector considere idóneos otros profesionales expertos en administración y contabilidad de empresas, justifica el interés del sector en la profesionalización del perfil e, inspira, la propuesta que a continuación se recoge:

El desarrollo de este estudio avala la necesidad de un itinerario formativo en dirección de AyB que confluya en un Título de Grado (MECES 2). Ahora bien, no consistiría en una propuesta al uso, sería necesario idear, dentro del marco normativo vigente, una alternativa que haga viable converger las demandas del sector productivo, las exigencias académicas en la Educación Superior y el desarrollo de carreras profesionales coherentes. Se piensa en un Grado en Restauración, de solo segundo ciclo, que se ordene tomando como referencia el CFGS de Técnico Superior en Dirección de restauración (MECES 1).

La situación del Jefe(a) de recepción y del Subdirector(a) es completamente diferente pues se confirma el Grado en Turismo como la credencial que, por excelencia, responde a estos dos perfiles. Se trata de perfiles complementarios en los que, habitualmente, se requiere experiencia en el primero para afrontar su progreso al segundo de ellos.

Ahora bien, insisten, al igual que con el resto de perfiles en la importancia de complementar este conocimiento con saber práctico, aquel asociado al quehacer en las diferentes unidades en el entorno productivo.

## Identificación y evaluación de cualificaciones de nivel superior y de las condiciones de acceso en perfiles profesionales de mandos intermedios en hostelería.

Explican que el Grado en Turismo posiciona a quienes quieren iniciarse en la dirección de empresas hoteleras, pero que se requiere de entre 2 y 6 años de experiencia para considerar que un profesional pueda asumir este tipo de responsabilidad, lo que conlleva necesariamente desempeñar otros perfiles en la recepción.

También, para ambos perfiles, se ve el interés de diseñar un único itinerario formativo en Subdirección. Consistiría en un itinerario de profundización que implicaría una pequeña adaptación al título de Grado en Turismo, utilizando las posibilidades que da la optatividad, el practicum y el trabajo de fin de grado mejorando así la respuesta del Grado actual al contexto productivo en Canarias.

En ambas propuestas, se piensa en una formación de Grado, ya sea de solo segundo ciclo (Director(a) de AyB) o de profundización (Jefe(a) de recepción y Subdirector(a)), con dominio en al menos dos lenguas extranjeras<sup>3</sup>, que ordene su diseño formativo tomando como referencia:

- a. el conocimiento profesional desarrollado en un primer ciclo,
- b. la organización de la actividad productiva desarrollada en la empresa y,
- c. el entorno laboral y universitario como contexto de formación académica.

Este reto implica, sin lugar a dudas, pensar en grande. Se trata de liderar una experiencia con escasas referencias en el contexto universitario y única en el sector hostelero. Ahora bien, pensar en su viabilidad conlleva reconocer un conjunto de condiciones previas que han de tener en consideración y en la que han de comprometerse los agentes implicados, universidad y empresa:

- orientaciones sobre condiciones de las empresas para su participación en el Grado Dual
- el desarrollo de la formación dual requiere una presencia amplia de la actividad productiva en el territorio (nº de empresa, tamaño de la empresa, otros)
- quiénes son los profesionales que participan en el grado (tutores de empresa).

---

<sup>3</sup> en el caso de Canarias, se concretan en inglés y alemán (panel de expertos).

# BIBLIOGRAFÍA



## Identificación y evaluación de cualificaciones de nivel superior y de las condiciones de acceso en perfiles profesionales de mandos intermedios en hostelería.

- Alianza por la excelencia turística Exceltur (2018). Estudio sobre el empleo en el sector turístico español. Abril 2018. Exceltur. Recuperado de <http://www.exceltur.org/wp-content/uploads/2018/04/ESTUDIO-EMPLEO-SECTOR-TURISTICO-EXCELTUR.pdf>
- ANECA (2004). Libro blanco del Título de Grado en Turismo. Recuperado de [http://www.aneca.es/var/media/359791/libroblanco\\_turismo\\_03.pdf](http://www.aneca.es/var/media/359791/libroblanco_turismo_03.pdf).
- Cabero, J. e Infante, A. (2014). Empleo del método Delphi y su empleo en la investigación en comunicación y educación. *Edutec. Revista electrónica de Tecnología Educativa*, 48, 1-16
- Clasificación Nacional de Actividades Económicas (2009). Recuperado de [http://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica\\_C&cid=1254736177032&menu=ultiDatos&idp=1254735976614](http://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736177032&menu=ultiDatos&idp=1254735976614)
- Clasificación Nacional de Ocupaciones (CON) (2011). Recuperado de [http://www.ine.es/EX\\_AYUDACOD](http://www.ine.es/EX_AYUDACOD).
- España. Resolución de 6 de mayo de 2015, de la Dirección General de Empleo, por la que se registra y publica el V Acuerdo Laboral de ámbito estatal para el sector de hostelería. *BOE*, de 21 de mayo de 2015, núm. 121, pp. 43267 a 43331.
- Holstertur (2017). El turismo supone ya el 34% de la economía de Canarias. *Diario digital Hosteltur*. Recuperado de [https://www.hosteltur.com/124195\\_turismo-supone-ya-34-economia-canarias.html](https://www.hosteltur.com/124195_turismo-supone-ya-34-economia-canarias.html)
- Instituto Nacional de las Cualificaciones. Catálogo de las cualificaciones profesionales. Ministerio de Educación y Formación Profesional. Recuperado de [http://incual.mecd.es/bdc?p\\_p\\_id=publicador\\_WAR\\_publicadorportlet\\_INSTANCIA\\_Glm9Ve7bo4vw&p\\_p\\_lifecycle=0&p\\_p\\_state=normal&p\\_p\\_mode=view&p\\_p\\_col\\_id=column-1&p\\_p\\_col\\_pos=1&p\\_p\\_col\\_count=2](http://incual.mecd.es/bdc?p_p_id=publicador_WAR_publicadorportlet_INSTANCIA_Glm9Ve7bo4vw&p_p_lifecycle=0&p_p_state=normal&p_p_mode=view&p_p_col_id=column-1&p_p_col_pos=1&p_p_col_count=2)
- Instituto Canario de Estadística (ISTAC) (2009-2017). *Alojamiento turístico en Establecimientos Hoteleros/ Series mensuales. Municipios por islas*. Recuperado de <http://www.gobiernodecanarias.org/istac/jaxi-istac/tabla.do>.
- Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. (2003). Bases para la elaboración del catálogo nacional de cualificaciones profesionales. Documento policopiado.
- Organización Internacional del Trabajo (2017). Pautas de la OIT sobre trabajo decente y turismo socialmente responsable. Recuperado de [http://www.ilo.org/sector/activities/sectoral-meetings/WCMS\\_546341/lang--es/index.htm](http://www.ilo.org/sector/activities/sectoral-meetings/WCMS_546341/lang--es/index.htm).

**Identificación y evaluación de cualificaciones de nivel superior y de las condiciones de acceso en perfiles profesionales de mandos intermedios en hostelería.**

- París, G.; Tejada, J. y Coiduras, J. (2018). Perfiles competenciales de los profesionales de la formación para el empleo: estudio Delphi en el contexto español. *Bordón*, 70 (1), 89-108.
- Reguant-Álvarez, M. y Torrado-Fonseca, M. (2016). El método Delphi. *REIRE. Revista d'innovació i Reserca en Educació*, 9 (1), 87-102.
- Servicio Público de Empleo Estatal (2011). *Observatorio de las ocupaciones. Características sociodemográficas y perfiles competenciales de los trabajadores del Sector Turismo*. Madrid: SEPE

ANEXOS

## Anexo 1. Actividades del sector turístico por CNAE-2009, según recomendaciones del Instituto Nacional de Estadísticas

Actividades del sector turístico por CNAE-2009, según recomendaciones del Instituto Nacional de Estadísticas	
55	Servicios de alojamiento
551	Hoteles y alojamientos similares
5510	Hoteles y alojamientos similares
552	Alojamientos turísticos y otros alojamientos de corta estancia
5520	Alojamientos turísticos y otros alojamientos de corta estancia
553	Campings y aparcamientos para caravanas
5530	Campings y aparcamientos para caravanas
559	Otros alojamientos
5590	Otros alojamientos
56	Servicios de comidas y bebidas
561	Restaurantes y puestos de comidas
5621	Provisión de comidas preparadas para eventos
5629	Otros servicios de comidas
563	Establecimientos de bebidas
5630	Establecimientos de bebidas
49	Transporte terrestre y por tubería
491	Transporte interurbano de pasajeros por ferrocarril
493	Otro transporte terrestre de pasajeros
50	Transporte marítimo y por vías navegables interiores
501	Transporte marítimo de pasajeros
503	Transporte de pasajeros por vías navegables interiores
51	Transporte aéreo
511	Transporte aéreo de pasajeros

## Identificación y evaluación de cualificaciones de nivel superior y de las condiciones de acceso en perfiles profesionales de mandos intermedios en hostelería.

52	Almacenamiento y actividades anexas al transporte
522	Actividades anexas al transporte
77	Actividades de alquiler
771	Alquiler de vehículos de motor
79	Actividades de agencias de viajes, operadores turísticos, servicios de reservas y actividades relacionadas con los mismos
791	Actividades de agencias de viajes y operadores turísticos
7911	Actividades de las agencias de viajes
7912	Actividades de los operadores turísticos
799	Otros servicios de reservas y actividades relacionadas con los mismos
7990	Otros servicios de reservas y actividades relacionadas con los mismos
82	Actividades administrativas de oficina y otras actividades auxiliares a las empresas
823	Organización de convenciones y ferias de muestras
8230	Organización de convenciones y ferias de muestras
90	Actividades de creación, artísticas y espectáculos
900	Actividades de creación, artísticas y espectáculos
91	Actividades de bibliotecas, archivos, museos y otras actividades culturales
910	Actividades de bibliotecas, archivos, museos y otras actividades culturales
92	Actividades de juegos de azar y apuestas
920	Actividades de juegos de azar y apuestas
93	Actividades deportivas, recreativas y de entretenimiento
931	Actividades deportivas
932	Actividades recreativas y de entretenimiento

Fuente. Instituto Nacional de Estadística (2002): La Cuenta Satélite del Turismo de España. Metodología y primeras estimaciones (1996-1999).

## **Anexo 2. Grupos profesionales**

---

### **GRUPO PROFESIONAL PRIMERO**

**MANDOS.** Criterios generales. Se entiende por mando, incluido el mando intermedio, quien con propia iniciativa y dentro de las normas establecidas por el empresario o persona en quien éste delegue, ejerce funciones de carácter técnico, mando u organización. Los trabajadores y trabajadoras asignadas a este grupo, planifican, organizan, dirigen, coordinan y controlan las actividades propias del desenvolvimiento propio de la actividad empresarial.

Las tareas de este grupo profesional suponen un alto grado de conocimiento, autonomía, iniciativa y la responsabilidad completa para la gestión de una o varias áreas funcionales del centro de trabajo, a partir de directrices generales muy amplias directamente emanadas del empresario o persona en quien éste delegue.

También se incluye la realización de tareas complejas con objetivos definidos y concretos y debiendo dar cuenta de su gestión a alguno de los trabajadores y trabajadoras que presten servicios como mandos, así como la realización de tareas de integración, coordinación y supervisión de la ejecución de tareas heterogéneas con la responsabilidad de ordenar el trabajo de un conjunto de trabajadores y trabajadoras. Los trabajadores y trabajadoras asignados a este grupo profesional, podrán realizar tareas complejas pero homogéneas que pueden implicar responsabilidad de mando.

**FORMACIÓN.** Titulación o conocimientos profesionales adquiridos en el desempeño de sus funciones equivalentes a estudios de grado alto o medio completado con una dilatada experiencia en el sector.

### **GRUPO PROFESIONAL SEGUNDO**

**TÉCNICOS Y ESPECIALISTAS.** Criterios generales. Realización de trabajos de ejecución autónoma que exigen la realización de tareas cualificadas que demandan iniciativa y conocimiento de su profesión, oficio o puesto de trabajo, responsabilizándose del trabajo, llevando a cabo funciones consistentes en la ejecución de operaciones que aun cuando se realicen bajo supervisión directa, requieren adecuados conocimientos profesionales y aptitudes técnicas y prácticas, pudiendo ser asistidos por otros trabajadores y trabajadoras.

Se incluyen también las tareas realizadas siguiendo un método de trabajo preciso, con alto grado de supervisión, que normalmente exigen conocimientos profesionales especializados y de un periodo breve de adaptación.

**FORMACIÓN.** Titulación o conocimientos adquiridos en el desempeño de su profesión equivalentes a graduado escolar o formación profesional.

### **GRUPO PROFESIONAL TERCERO**

**ASISTENTES.** Criterios generales. Tareas que se ejecutan según instrucciones concretas, bajo la dependencia y supervisión de otros trabajadores o trabajadoras. Principalmente, que no necesariamente, requieren esfuerzo físico y atención.

Necesita la formación específica correspondiente a las funciones asignadas.

---

Fuente. ALEH. V acuerdo laboral de ámbito estatal para el sector de la hostelería (2015-2019)

Identificación y evaluación de cualificaciones de nivel superior y de las condiciones de acceso en perfiles profesionales de mandos intermedios en hostelería.

### Anexo 3. Relación de Cualificaciones Profesionales del Catálogo Nacional. Certificados de profesionalidad y Ciclos Formativos de Grado Superior de la Familia de HOT

Relación de Cualificaciones Profesionales del Catálogo Nacional. Certificados de profesionalidad y Ciclos Formativos de Grado Superior de la Familia de HOT		
HOT334_3_Gestión de procesos de servicio en restauración	HOTR0409_3_Gestión de procesos de servicio en restauración	Técnico Superior en Dirección de Servicios de Restauración
HOT337_3_Sumillería	HOTR0209_3_Sumillería	
HOT331_3_Dirección en restauración	HOTR0110_3_Dirección en restauración	
HOT332_3-Dirección y producción en cocina	HOTR0110_3_Dirección y producción en cocina	
HOT332_3_Dirección y producción en cocina	HOTR0110_3_Dirección y producción en cocina	Técnico Superior en Dirección de Cocina
HOT331_3_Dirección en restauración	HOTR0309_3_Dirección en restauración	
HOT094_3: Recepción	HOTA0308_3_Recepción en alojamientos	Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos
HOT333_3: Gestión de pisos y limpieza en alojamientos	HOTA0208_3_Gestión de pisos y limpieza en alojamientos	
HOT326_2: Alojamiento rural	HOTU0109_3_Alojamiento rural	

Fuente: Elaboración propia

Identificación y evaluación de cualificaciones de nivel superior y de las condiciones de acceso en perfiles profesionales de mandos intermedios en hostelería.

#### Anexo 4. Relación entre los Niveles de la Estructura Marco de Cualificaciones Europea (EQF), Marco de Cualificaciones Española (MECU), Marco Español de Cualificaciones de Educación Superior (MECES) y Titulaciones correspondientes a los diferentes niveles

Relación entre los Niveles de la Estructura Marco de Cualificaciones Europea (EQF), Marco de Cualificaciones Española (MECU), Marco Español de Cualificaciones de Educación Superior (MECES) y Titulaciones correspondientes a los diferentes niveles			
Nivel 1	Nivel 1		Operario
Nivel 2			
Nivel 3	Nivel 2		Técnico Medio
Nivel 4			
Nivel 5	Nivel 3	1 Técnico Superior	Técnico Superior de Formación Profesional Técnico Superior de Artes Plásticas y Diseño Técnico Deportivo Superior
Nivel 6	Nivel 4	2 Grado	Título de Graduado Título de Graduado en EE. Artísticas Superiores
Nivel 7	Nivel 5	3 Máster	Título de Máster universitario Título de Máster en EE. Artística
Nivel 8	Sin definir	4 Doctorado	Título de Doctor

Fuente. Real Decreto 1027/2011, de 15 de julio, por el que se establece el Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior (art. 4).



## Anexo 5. Competencias transversales (ESCO)

### APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS

- Aplica conocimientos básicos de cálculo y matemáticos relacionados con el trabajo
- Respalda el plan de empresa aplicando normas de calidad

### ENTORNO DE TRABAJO

- Aplica normas de calidad
- Apoya la igualdad de género
- Respalda el plan de empresa

### SALUD Y SEGURIDAD

- Aplica condiciones para preservar la salud y seguridad en la empresa
- Aplica las normas de seguridad en el ámbito laboral
- Aplica prácticas laborales ecológicamente sostenibles
- Respeto las normas de higiene en el ámbito laboral

### TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LAS COMUNICACIONES

- Utiliza tecnologías de la información y de las comunicaciones, aplicando normas de protección de dispositivos y datos.
- Colabora utilizando tecnologías digitales
- Interactúa mediante tecnologías digitales
- Utiliza las convenciones en línea sobre netiqueta
- Utiliza tecnologías digitales para compartir datos, información y contenidos digitales
- Protege dispositivos de tecnologías de la información y de las comunicaciones
- Protege los datos personales y la privacidad
- Evalúa datos, información y contenido digitales
- Gestiona datos, información y contenido digitales
- Navega, buscar y filtrar datos, información y contenido digitales

### INTERACCIÓN SOCIAL

- Interactúa en el entorno laboral liderando el desarrollo de equipos y facilitando acuerdos.
- Acepta la crítica constructiva
- Apoya a los compañeros de trabajo
- Dirige a otras personas
- Informa
- Interactuar con otros
- Muestra competencias interculturales
- Motiva a los demás
- Negocia un acuerdo
- Trabaja en equipo

### PENSAMIENTO

- Identifica oportunidades, toma decisiones creativas y fundamentadas en información contrastada para la resolución de problemas
- Toma decisiones
- Elabora estrategias para resolver problemas
- Evalúa la información
- Gestiona el tiempo

## Identificación y evaluación de cualificaciones de nivel superior y de las condiciones de acceso en perfiles profesionales de mandos intermedios en hostelería.

Identifica oportunidades
Memoriza información
Piensa de manera creativa
Procesa información cualitativa
<b>ACTITUDES</b>
Se adapta al cambio trabajando eficientemente y mostrando voluntad de aprender
Se adapta al cambio
Controla la frustración
Se esfuerza
Gestiona la calidad
Muestra curiosidad
Muestra voluntad de aprender
Persevera
Trabaja eficientemente
<b>VALORES</b>
Empatiza con profesionales y usuarios de servicio cumpliendo normas de cortesía.
Tiene buenos modales
Tiene consideración
<b>COMPETENCIA LINGÜÍSTICA</b>
Comprende e interactúa en contextos de vida cotidiana como trabajo, escuela, ocio, medios de comunicación, etc. haciendo uso de la lengua escrita y oral las ideas principales
Comprende y participar de manera fluida y espontánea en conversaciones y debates que se den en situaciones cotidianas con hablantes nativos
Comprende y se expresa con fluidez y espontaneidad en contextos sociales y profesionales con hablantes nativos
Comprende y se expresa con fluidez, espontaneidad y adecuación a todo tipo de contextos resolviendo dificultades de manera sutil con hablantes nativos
Fuente: Elaboración propia

Identificación y evaluación de cualificaciones de nivel superior y de las condiciones de acceso en perfiles profesionales de mandos intermedios en hostelería.

## **Anexo 6. Resultados cuestionario 2. Perfil de Director(a) de AyB**

(Ver en la siguiente página)

## Identificación y evaluación de cualificaciones de nivel superior y de las condiciones de acceso en perfiles profesionales de mandos intermedios en hostelería.

### Anexo 6. Resultados cuestionario 2. Perfil de Director(a) de AyB

COMPETENCIAS PROFESIONALES	CP Dirección en restauración	CP Gestión de procesos de servicios en restauración	CP Sumillería
<b>UC1098_3 Definir y planificar procesos de servicio en restauración.</b>			
RP1 Diseñar el proceso de preservicio, servicio y postservicio en el establecimiento, área o departamento de restauración, de acuerdo con las normas establecidas, las características del local y el tipo de negocio.	66,7%	50%	33,3%
RP2: Diseñar el proceso de preparación, presentación y servicio de elaboraciones culinarias así como acabado de platos a la vista del cliente, de acuerdo con la definición del producto y las normas básicas de su elaboración o acabado.	33,3%	33,3%	16,7%
RP3: Diseñar los procesos de montaje de servicios gastronómicos y eventos especiales en el establecimiento de restauración de acuerdo con los recursos disponibles, el tipo de establecimiento y la clientela del mismo.	50%	50%	33,3%
RP4: Diseñar procesos de servicio de banquetes en el establecimiento de restauración y realizar su presupuesto de modo que cumplan los objetivos del establecimiento y satisfagan al cliente.	66,7%	50%	33,3%
RP5: Velar por el cumplimiento de las normas de protocolo establecidas en función del tipo de evento que se desarrolle en el establecimiento de restauración.	83,3%	33,3%	33,3%
<b>UC1064_3 Gestionar procesos de aprovisionamiento en restauración.</b>			
RP1 Definir y organizar los procesos técnicos de aprovisionamiento y almacenaje de bebidas, géneros crudos y semielaborados, elaboraciones culinarias y otros materiales, generando la información técnica o dando las instrucciones necesarias para asegurar la calidad de los suministros.	83,3%	66,7%	33,3%
RP2 Aplicar sistemas de control del aprovisionamiento de forma que se satisfagan las exigencias de la producción y los objetivos económicos del establecimiento.	50%	16,7%	0%
RP3 Dirigir la gestión de compras y recepción de mercancías necesarias para cubrir las exigencias de la producción.	66,7%	50%	33,3%
RP4 Gestionar el almacenamiento de alimentos, bebidas y materiales recibidos de manera que se mantengan en perfecto estado hasta su utilización.	66,7%	66,7%	33,3%
RP5 Dirigir la formalización y control de los inventarios de mercancías, utensilios, mobiliario y equipos, de modo que se pueda conocer su cantidad, grado de rotación y conservación, prestando asistencia técnica y operativa	83,3%	50%	33,3%
RP6 Supervisar los procesos de aprovisionamiento y almacenaje de géneros, de modo que se eviten y corrijan posibles desviaciones respecto al coste del producto y al estándar de calidad establecido.	83,3%	66,7%	33,3%
RP7 Controlar consumos de modo que se puedan determinar los costes de las bebidas y alimentos empleados y procurar el máximo aprovechamiento de los productos.	100%	66,7%	33,3%
<b>UC1100_3 Realizar la gestión de calidad, ambiental y de seguridad en restauración.</b>			
Realizar la gestión de calidad, ambiental y de seguridad en restauración.	100%	66,7%	33,3%

Continúa en la siguiente página

Identificación y evaluación de cualificaciones de nivel superior y de las condiciones de acceso en perfiles profesionales de mandos intermedios en hostelería.

CP Dirección y producción en cocina	CFGs Téc. Sup. en Dirección de servicios de restauración	CFGs. Téc. Sup. en Dirección de cocina	CFGs. Téc.Sup. en Gestión de alojamientos turísticos	Grado Turismo	Otros	Experiencia requerida (años)
100%	50%	40%	0%	50%	0%	3
50%	50%	33,3%	0%	0%	16,7% Título cocina en Escuelas Hostelería	3,3
50%	66,7%	33,3%	0%	0%	0%	3
33,3%	66,7%	33,3%	0%	0%	0%	3
33,3%	66,7%	16,7%	0%	0%	0%	3
66,7%	50%	33,3%	16,7%	0%	0%	3,5
0%	50%	16,7%	0%	16,7%	16,7% No lo realiza en empresa	3,2
50%	66,7%	16,7%	0%	16,7%	16,7% Auxiliar en administrativo	3
33,3%	66,7%	33,3%	0%	0%	16,7% Auxiliar en administrativo	3
50%	83,3%	33,3%	16,7%	0%	0%	3
66,7%	66,7%	16,7%	0%	0%	0%	3,5
50%	66,7%	16,7%	0%	0%	0%	3,5
33,3%	50%	16,7%	0%	0%	16,7% En colaboración con otro departamento	3,8

Continúa en la siguiente página

## Identificación y evaluación de cualificaciones de nivel superior y de las condiciones de acceso en perfiles profesionales de mandos intermedios en hostelería.

COMPETENCIAS TRANSVERSALES	CP Dirección en restauración	CP Gestión de procesos de servicios en restauración	CP Sumillería
<b>UC1101_3 Diseñar y comercializar ofertas de restauración.</b>			
RP1: Analizar de forma periódica la situación de mercado en la que se encuentra el negocio, con el fin de mantener su competitividad.	100%	33,3%	33,3%
RP2: Definir todo tipo de oferta de restauración en términos de menús, cartas o análogos de productos y servicios, de modo que resulten atractivas, equilibradas y adecuadas para el público objetivo definidos.	100%	50%	33,3%
RP3: Comercializar la oferta de restauración del establecimiento de forma que se satisfagan las necesidades del cliente y se obtengan ingresos y rendimientos óptimos para la empresa.	100%	33,3%	33,3%
RP4: Promocionar la oferta de restauración del establecimiento, despertando el interés de compra con el objetivo de fidelizar a la clientela.	83,3%	50%	33,3%
<b>UC1102_3 Gestionar la logística de catering.</b>			
Gestionar la logística de catering.	83,3%	33,3%	16,7%
<b>UC1097_3 Dirigir y gestionar una unidad de producción en restauración.</b>			
RP1: Establecer las líneas básicas de un negocio de producción y servicio de alimentos y bebidas para definir proyectos viables en su entorno.	100%	33,3%	33,3%
RP2: Proponer objetivos y planes viables para el establecimiento, área o departamento de restauración de su responsabilidad, de forma que se integren en la planificación general de la empresa.	83,3%	50%	33,3%
RP3: Establecer la estructura organizativa y los sistemas de gestión del establecimiento, área o departamento de restauración de su responsabilidad, de manera que se adapten a las necesidades reales del mismo.	83,3%	50%	33,3%
RP4: Definir el plan de reclutamiento, selección y contratación del personal del establecimiento, área o departamento de restauración de su responsabilidad, para determinar los perfiles necesarios y mantener cubiertos todos los puestos de trabajo en el marco de la legislación vigente.	83,3%	33,3%	33,3%
RP5: Aplicar un estilo de dirección que involucre al equipo en los objetivos del establecimiento, área o departamento de su responsabilidad, para dar respuesta a los planes de la empresa y a sus clientes.	83,3%	33,3%	33,3%
<b>UC1099_3 Realizar la gestión económico-financiera de un establecimiento de restauración.</b>			
RP1: Diseñar y ejecutar procesos de control presupuestario de establecimientos, áreas o departamentos de restauración con el objetivo de tomar las decisiones económico financieras oportunas.	83,3%	50%	33,3%
RP2: Recibir, controlar y contabilizar todos los documentos de naturaleza administrativa, económica o financiera relacionados con establecimientos, áreas o departamentos de restauración, satisfaciendo en todo momento las obligaciones administrativas, contables y fiscales que le sean de aplicación.	16,7%	16,7%	16,7%
RP3: Facturar y realizar cobros así como gestionar posibles cobros a crédito a clientes de establecimientos, áreas o departamentos de restauración, con la intención de liquidar correctamente los servicios prestados.	50%	50%	16,7%

Continúa en la siguiente página

Identificación y evaluación de cualificaciones de nivel superior y de las condiciones de acceso en perfiles profesionales de mandos intermedios en hostelería.

CP Dirección y producción en cocina	CFGS Téc. Sup. en Dirección de servicios de restauración	CFGS. Téc. Sup. en Dirección de cocina	CFGS. Téc.Sup. en Gestión de alojamientos turísticos	Grado Turismo	Otros	Experiencia requerida (años)
33,3%	33,3%	16,7%	0%	16,7%	16,7% En colaboración con otro departamento	3,8
33,3%	50%	16,7%	0%	0%	0%	3,8
50%	50%	16,7%	0%	16,7%	0%	3,8
33,3%	66,7%	16,7%	0%	16,7%	0%	3
50%	33,3%	16,7%	0%	0%	16,7% No realizan catering	3,5
33,3%	33,3%	16,7%	16,7%	16,7%	0%	3,5
33,3%	50%	16,7%	16,7%	33,3%	0%	4,7
33,3%	50%	16,7%	0%	33,3%	0%	4,3
50%	33,3%	33,3%	0%	50%	0%	4,3
33,3%	33,3%	16,7%	0%	33,3%	0%	4,3
33,3%	50%	16,7%	0%	33,3%	0%	4,3
16,7%	50%	16,7%	16,7%	50%	33,3% CP. Administración empresas o No se hace	4
16,7%	33,3%	16,7%	0%	33,3%	50% Grado Contabilidad o Auxiliar Administrativo o No se gestiona	2,7

Continúa en la siguiente página

## Identificación y evaluación de cualificaciones de nivel superior y de las condiciones de acceso en perfiles profesionales de mandos intermedios en hostelería.

RP4: Ordenar y ejecutar facturas y liquidaciones de proveedores, resolviendo discrepancias e incidencias que pudiesen ocurrir y coordinar estas liquidaciones con la gestión de los cobros, con la intención de evitar suspensiones de pagos.	33,3%	33,3%	16,7%
RP5: Analizar la información derivada de informes contables de negocios de restauración para evaluar el funcionamiento y la rentabilidad de los establecimientos, áreas o departamentos de restauración y aplicar las medidas correctoras oportunas en siguientes periodos con la intención de optimizar los resultados económicos.	83,3%	33,3%	33,3%
COMPETENCIAS TRANSVERSALES	CP Dirección en restauración	CP Gestión de procesos de servicios en restauración	CP Sumillería
Aplica conocimientos básicos de cálculo y matemáticos relacionados con el trabajo.	50%	50%	33,3%
Respalda el plan de empresa aplicando normas de calidad.	33,3%	66,7%	33,3%
Aplica condiciones para preservar la salud y seguridad en la empresa.	50%	50%	33,3%
Utiliza tecnologías de la información y de las comunicaciones, aplicando normas de protección de dispositivos y datos.	66,7%	50%	33,3%
Interactúa en el entorno laboral liderando el desarrollo de equipos y facilitando acuerdos.	83,3%	66,7%	33,3%
Identifica oportunidades, toma decisiones creativas y fundamentadas en información contrastada para la resolución de problemas.	83,3%	50%	33,3%
Se adapta al cambio trabajando eficientemente y mostrando voluntad de aprender.	66,7%	66,7%	33,3%
Empatiza con profesionales y usuarios de servicio cumpliendo normas de cortesía.	66,7%	50%	33,3%
Comprende y participa de manera fluida y espontánea en conversaciones y debates que se den en situaciones cotidianas con hablantes nativos.	50%	66,7%	33,3%
Comprende y se expresa con fluidez y espontaneidad en contextos sociales y profesionales con hablantes nativos.	83,3%	50%	33,3%
Comprende y se expresa con fluidez, espontaneidad y adecuación a todo tipo de contextos resolviendo dificultades de manera sutil con hablantes nativos.	66,7%	50%	33,3%

Continúa en la siguiente página



**Identificación y evaluación de cualificaciones de nivel superior y de las condiciones de acceso en perfiles profesionales de mandos intermedios en hostelería.**

16,7%	33,3%	33,3%	16,7%	50%	50% Contabilidad o CP Administración de empresas o No se hace	3,2
33,3%	33,3%	16,7%	0%	33,3%	16,7% Contabilidad	3,5
CP Dirección y producción en cocina	CFGS Téc. Sup. en Dirección de servicios de restauración	CFGS. Téc. Sup. en Dirección de cocina	CFGS. Téc.Sup. en Gestión de alojamientos turísticos	Grado Turismo	Otros	Experiencia requerida (años)
33,3%	50%	33,3%	16,7%	33,3%	16,7% CP Administración de empresas	2,8
33,3%	50%	33,3%	0%	66,7%	0%	2,8
66,7%	66,7%	50%	16,7%	33,3%	0%	3,3
33,3%	50%	50%	16,7%	33,3%	0%	3,3
50%	16,7%	33,3%	0%	33,3%	0%	3,5
33,3%	50%	33,3%	0%	33,3%	0%	3,5
50%	50%	50%	16,7%	33,3%	16,7% Cualquiera	2,5
33,3%	66,7%	33,3%	0%	33,3%	0%	2,7
50%	83,3%	33,3%	16,7%	33,3%	0%	2,3
33,3%	50%	33,3%	16,7%	33,3%	0%	2,5
33,3%	66,7%	33,3%	0%	33,3%	0%	2,7

Fuente: Elaboración propia

Identificación y evaluación de cualificaciones de nivel superior y de las condiciones de acceso en perfiles profesionales de mandos intermedios en hostelería.

## **Anexo 7. Resultados cuestionario 2. Perfil de Jefe(a) de Restaurante y Sala**

(Ver en la siguiente página)

## Identificación y evaluación de cualificaciones de nivel superior y de las condiciones de acceso en perfiles profesionales de mandos intermedios en hostelería.

### Anexo 7. Resultados cuestionario 2. Perfil de Jefe(a) de Restaurante y Sala

COMPETENCIAS PROFESIONALES	CP Dirección en restauración	CP Gestión de procesos de servicios en restauración	CP Sumillería
<b>UC1105_3: Aplicar las normas de protocolo en restauración.</b>			
RP1: Aplicar la normativa vigente sobre precedencia, símbolos del Estado y los tratamientos dispensados a personalidades de modo que su uso sea el adecuado.	16,70%	33,30%	0%
RP3: Mantener un adecuado nivel de comportamiento en el desarrollo de la actividad profesional aplicando las normas básicas de protocolo y convivencia.	50%	33,30%	0%
RP4: Organizar actos y eventos cumpliendo con los requisitos de protocolo en la mesa, la ubicación de comensales, la disposición de presidencias y fines a que debe.	33,30%	33,30%	0%
<b>UC1098_3: Definir y planificar procesos de servicio en restauración.</b>			
RP1 Diseñar el proceso de preservicio, servicio y postservicio en el establecimiento, área o departamento de restauración, de acuerdo con las normas establecidas, las características del local y el tipo de negocio.	50%	33,30%	0%
RP2 Diseñar el proceso de preparación, presentación y servicio de elaboraciones culinarias así como acabado de platos a la vista del cliente, de acuerdo con la definición del producto y las normas básicas de su elaboración o acabado.	16,70%	50%	0%
RP3 Diseñar los procesos de montaje de servicios gastronómicos y eventos especiales en el establecimiento de restauración de acuerdo con los recursos disponibles, el tipo de establecimiento y la clientela del mismo.	33,30%	50%	0%
RP4 Diseñar los procesos de servicio de banquetes en el establecimiento de restauración y realizar su presupuesto de modo que cumplan los objetivos del establecimiento y satisfagan al cliente.	50%	50%	16,70%
RP5 Velar por el cumplimiento de las normas de protocolo establecidas en función del tipo de evento que se desarrolle en el establecimiento de restauración.	33,30%	50%	16,70%
<b>UC1103_3: Supervisar y desarrollar procesos de servicio en restauración.</b>			
Supervisa y desarrolla procesos de servicio en restauración.	50%	66,70%	16,70%
<b>UC1104_3: Gestionar departamentos de servicio de restauración.</b>			
RP1: Proponer objetivos y planes para el departamento de servicio de alimentos y bebidas de su responsabilidad que sean viables y se integren en la planificación general del establecimiento.	16,70%	33,30%	16,70%
RP2: Colaborar en el establecimiento de la estructura organizativa general del departamento de servicio de alimentos y bebidas y sus sistemas de gestión de la información de modo que se dé respuesta a los objetivos del establecimiento.	33,30%	33,30%	16,70%
RP3: Colaborar en la integración del personal dependiente en el marco de relaciones del departamento de servicio de alimentos y bebidas de su responsabilidad para que realice las tareas asignadas con eficacia y eficiencia.	50%	33,30%	16,70%
RP4: Dirigir al personal dependiente, involucrándolo en los objetivos y motivándolo para que tenga una alta capacidad de respuesta a las necesidades de la empresa y sus clientes y desarrolle su profesionalidad.	33,30%	33,30%	16,70%
RP5 Implantar y gestionar, en su ámbito de responsabilidad, la cultura de la calidad y el sistema de calidad adoptado por la entidad.	33,30%	16,70%	16,70%

Continúa en la siguiente página

Identificación y evaluación de cualificaciones de nivel superior y de las condiciones de acceso en perfiles profesionales de mandos intermedios en hostelería.

CP Dirección y producción en cocina	CFGS Téc. Sup. en Dirección de servicios de restauración	CFGS. Téc. Sup. en Dirección de cocina	CFGS. Téc.Sup. en Gestión de alojamientos turísticos	Grado Turismo	Otros	Experiencia requerida (años)
0%	83,30%	16,70%	0%	33,3%	16,7% Solo experiencia	1,8
0%	83,30%	16,70%	0%	33,30%	0%	1,8
16,70%	83,30%	16,70%	0%	50%	16,7% Sin titulación	2,2
0%	83,30%	16,70%	0%	0%	16,7% Sin titulación	2,6
50%	83,30%	33,30%	0%	0%	16,7% Sin formación	2,2
16,70%	66,70%	33,30%	16,70%	16,70%	16,7% Sin formación	2,4
0%	66,70%	16,70%	16,70%	50%	0%	2,4
0%	83,30%	0%	0%	50%	0%	2,4
0%	83,30%	16,70%	0%	0%	16,7% Sin formación	2,2
0%	100%	16,70%	0%	33,30%	16,7% Sin formación	6
0%	66,70%	33,30%	0%	33,30%	16,7% Sin formación	2,4
0%	83,30%	0%	0%	33,30%	16,7% Sin formación	2,2
0%	83,30%	0%	0%	33,30%	16,7% Sin formación	2,4
0%	83,30%	0%	0%	50%	0%	2,4

Continúa en la siguiente página

## Identificación y evaluación de cualificaciones de nivel superior y de las condiciones de acceso en perfiles profesionales de mandos intermedios en hostelería.

COMPETENCIAS PROFESIONALES	CP Dirección en restauración	CP Gestión de procesos de servicios en restauración	CP Sumillería
Asesorar sobre bebidas distintas a vinos, prepararlas y presentarlas.	33,30%	50%	66,70%
RP1 Definir la carta de bebidas distintas a vinos de modo que resulte atractiva para la clientela y potencie su venta.	50%	33,30%	50%
RP3 Realizar el aprovisionamiento interno de géneros y utensilios, para su utilización posterior en la preparación y presentación de bebidas distintas a vinos, en función de su tipo y de las necesidades del servicio.	50%	50%	33,30%
UC1048_2: Servir vinos y prestar información básica sobre los mismos.			
Servir vinos y prestar información básica sobre los mismos.	16,70%	50%	83,30%
RP1 Definir cartas sencillas de vinos de modo que resulten atractivas para la clientela, potencien su venta y se adecuen a la oferta gastronómica del establecimiento.	50%	33,30%	83,30%
RP2 Realizar el aprovisionamiento de vinos de consumo habitual para la bodega, en función de las características de la demanda, controlando sus existencias y consiguiendo las condiciones óptimas de conservación.	33,30%	66,70%	83,30%
COMPETENCIAS TRASVERSALES	CP Dirección en restauración	CP Gestión de procesos de servicios en restauración	CP Sumillería
Aplica conocimientos básicos de cálculo y matemáticos relacionados con el trabajo.	66,70%	83,30%	50%
Respalda el plan de empresa aplicando normas de calidad.	33,30%	33,30%	16,70%
Aplica condiciones para preservar la salud y seguridad en la empresa.	33,30%	50%	16,70%
Utiliza tecnologías de la información y de las comunicaciones, aplicando normas de protección de dispositivos y datos.	66,70%	83,30%	33,30%
Interactúa en el entorno laboral liderando el desarrollo de equipos y facilitando acuerdos.	33,30%	33,30%	16,70%
Identifica oportunidades, toma decisiones creativas y fundamentadas en información contrastada para la resolución de problemas.	33,30%	0%	66,70%
Se adapta al cambio trabajando eficientemente y mostrando voluntad de aprender.	16,70%	0%	83,30%
Empatiza con profesionales y usuarios de servicio cumpliendo normas de cortesía.	33,30%	0%	83,30%
Comprende y participar de manera fluida y espontánea en conversaciones y debates que se den en situaciones cotidianas con hablantes nativos.	33,30%	0%	83,30%
Comprende y se expresa con fluidez y espontaneidad en contextos sociales y profesionales con hablantes nativos.	33,30%	0%	83,30%
Comprende y se expresa con fluidez, espontaneidad y adecuación a todo tipo de contextos resolviendo dificultades de manera sutil con hablantes nativos.	33,30%	0%	83,30%

Continúa en la siguiente página

Identificación y evaluación de cualificaciones de nivel superior y de las condiciones de acceso en perfiles profesionales de mandos intermedios en hostelería.

CP Dirección y producción en cocina	CFGS Téc. Sup. en Dirección de servicios de restauración	CFGS. Téc. Sup. en Dirección de cocina	CFGS. Téc.Sup. en Gestión de alojamientos turísticos	Grado Turismo	Otros	Experiencia requerida (años)
0%	83,30%	0%	0%	0%	16,7% Sin formación	2
0%	100%	0%	0%	0%	16,7% Sin formación	2,2
0%	83,30%	0%	0%	0%	16,7% Sin formación	2,4
0%	83,30%	0%	0%	0%	16,7% Sin formación	1,6
0%	83,30%	0%	0%	0%	16,7% Sin formación	1,8
0%	83,30%	0%	0%	0%	16,7% Sin formación	1,8
CP Dirección y producción en cocina	CFGS Téc. Sup. en Dirección de servicios de restauración	CFGS Téc. Sup. en Dirección de cocina	CFGS Téc. Sup. en Gestión de alojamientos turísticos	Grado Turismo	Otros	Experiencia requerida (años)
0%	83,30%	0%	0%	33,30%	16,7% Sin formación	1,6
0%	100%	0%	0%	66,70%	16,7% Sin formación	2
0%	66,70%	16,70%	0%	50%	0%	1,8
16,70%	66,70%	16,70%	0%	50%	16,7% Sin formación	1,8
0%	66,70%	16,70%	0%	50%	16,7% Sin formación	2,6
0%	0%	50%	33,30%	33,30%	16,7% Sin formación	2,2
0%	0%	50%	33,30%	50%	16,7% Sin formación	1,8
0%	0%	50%	50%	50%	16,7% Sin formación	2,2
16,70%	50%	16,70%	66,70%	83,30%	0%	1,8
0%	16,70%	50%	83,30%	50%	16,7% Sin formación	2
0%	0%	50%	83,30%	50%	16,7% Sin formación	2

Fuente: Elaboración propia

Identificación y evaluación de cualificaciones de nivel superior y de las condiciones de acceso en perfiles profesionales de mandos intermedios en hostelería.

## **Anexo 8. Resultados cuestionario 2. Perfil de Jefe(a) de Cocina**

---

(Ver en la siguiente página)

## Identificación y evaluación de cualificaciones de nivel superior y de las condiciones de acceso en perfiles profesionales de mandos intermedios en hostelería.

### Anexo 8. Resultados cuestionario 2. Perfil de Jefe(a) de Cocina

COMPETENCIAS PROFESIONALES	CP Dirección en restauración	CP Gestión de procesos de servicios en restauración	CP Sumillería
UC1058_3: Aplicar y supervisar la ejecución de todo tipo de técnicas de manipulación, conservación y regeneración de alimentos.			
Aplicar y supervisar la ejecución de todo tipo de técnicas de manipulación, conservación y regeneración de alimentos.	16,7%	33,3%	0%
UC1061_3: Desarrollar y supervisar procesos de elaboración y presentación de todo tipo de productos de repostería.			
Desarrollar y supervisar procesos de elaboración y presentación de todo tipo de productos de repostería.	16,7%	16,7%	0%
UC1066_3: Administrar unidades de producción culinaria.			
RP1: Proponer objetivos y planes, para la unidad de producción culinaria de su responsabilidad, que sean viables y se integren en la planificación general del establecimiento.	16,7%	16,7%	0%
RP2: Confeccionar los presupuestos de la unidad de producción culinaria de su responsabilidad y efectuar el seguimiento económico y el control presupuestario.	16,7%	16,7%	0%
RP3: Colaborar en el establecimiento de la estructura organizativa general de la unidad de producción culinaria y sus sistemas de gestión de la información de modo que se dé respuesta a los objetivos del establecimiento.	16,7%	16,7%	0%
RP4: Integrar al personal dependiente en el marco de relaciones de la unidad de producción culinaria de su responsabilidad para que realice las tareas asignadas con eficacia y eficiencia.	16,7%	33,3%	0%
RP5: Dirigir al personal dependiente, involucrándolo en los objetivos y motivándolo para que tenga una alta capacidad de respuesta a las necesidades de la empresa y sus clientes y desarrolle su profesionalidad.	16,7%	0%	0%
RP6: Prestar asesoramiento y atención especiales a los clientes, profundizando en la información gastronómica, para satisfacer sus expectativas y cumplir con los objetivos económicos del establecimiento.	33,3%	16,7%	0%
UC1065_3: Organizar procesos de producción culinaria.			
Organizar los procesos de producción culinaria.	16,7%	16,7%	0%
UC1064_3: Gestionar procesos de aprovisionamiento en restauración.			
RP1: Definir y organizar los procesos técnicos de aprovisionamiento y almacenaje de bebidas, géneros crudos y semielaborados, elaboraciones culinarias y otros materiales, generando la información técnica o dando las instrucciones necesarias para asegurar la calidad de los suministros.	33,3%	16,7%	0%
RP2: Aplicar sistemas de control del aprovisionamiento de forma que se satisfagan las exigencias de la producción y los objetivos económicos del establecimiento.	33,3%	33,3%	16,7%
RP3: Dirigir la gestión de compras y recepción de mercancías necesarias para cubrir las exigencias de la producción.	33,3%	16,7%	0%
RP4: Gestionar el almacenamiento de alimentos, bebidas y materiales recibidos de manera que se mantengan en perfecto estado hasta su utilización.	16,7%	16,7%	0%
RP5: Dirigir la formalización y control de los inventarios de mercancías, utensilios, mobiliario y equipos, de modo que se pueda conocer su cantidad, grado de rotación y conservación, prestando asistencia técnica y operativa.	16,7%	16,7%	0%

Continúa en la siguiente página



Identificación y evaluación de cualificaciones de nivel superior y de las condiciones de acceso en perfiles profesionales de mandos intermedios en hostelería.

CP Dirección y producción en cocina	CFGS Téc. Sup. en Dirección de servicios de restauración	CFGS. Téc. Sup. en Dirección de cocina	CFGS. Téc.Sup. en Gestión de alojamientos turísticos	Grado Turismo	Otros	Experiencia requerida (años)
50%	16,7%	66,7%	0%	0%	16,7% E.G.B.	7,2
50%	16,7%	66,7%	0%	0%	16,7% E.G.B.	5,2
16,7%	16,7%	50%	0%	16,7%	16,7% E.G.B.	8,6
33,3%	16,7%	50%	0%	16,7%	16,7% E.G.B.	8,6
50%	33,3%	50%	0%	16,7%	16,7% E.G.B.	6,6
33,3%	16,7%	33,3%	0%	0%	16,7% E.G.B.	6
50%	16,7%	50%	0%	0%	16,7% E.G.B.	6,4
33,3%	33,3%	33,3%	0%	33,3%	16,7% E.G.B.	6,6
66,7%	16,7%	33,3%	0%	0%	16,7% E.G.B.	6,6
66,7%	16,7%	33,3%	0%	0%	16,7% E.G.B.	6,6
66,7%	16,7%	50%	0%	33,3%	16,7% E.G.B.	7
50%	33,3%	66,7%	0%	16,7%	16,7% E.G.B.	7,2
50%	33,3%	66,7%	0%	16,7%	16,7% E.G.B.	6,2
50%	33,3%	66,7%	0%	16,7%	16,7% E.G.B.	6,8

Continúa en la siguiente página

## Identificación y evaluación de cualificaciones de nivel superior y de las condiciones de acceso en perfiles profesionales de mandos intermedios en hostelería.

COMPETENCIAS PROFESIONALES	CP Dirección en restauración	CP Gestión de procesos de servicios en restauración	CP Sumillería
RP6: Supervisar los procesos de aprovisionamiento y almacenaje de géneros, de modo que se eviten y corrijan posibles desviaciones respecto al coste del producto y al estándar de calidad establecido.	16,7%	16,7%	0%
RP7: Controlar consumos de modo que se puedan determinar los costes de las bebidas y alimentos empleados y procurar el máximo aprovechamiento de los productos.	16,7%	16,7%	0%
UC1062_3: Catar alimentos para su selección y uso en hostelería			
Catar alimentos para su selección y uso en hostelería.	16,7%	16,7%	0%
UC1063_3: Diseñar ofertas gastronómicas.			
RP1: Definir todo tipo de ofertas gastronómicas en términos de menús, cartas o análogos, de modo que resulten atractivas, equilibradas y adecuadas para todo tipo de consumidores.	16,7%	16,7%	0%
RP2: Adaptar ofertas gastronómicas a las expectativas y oportunidades del mercado en función de la evaluación de las ventas realizadas y de la evolución de dicho mercado, o a las características de determinados grupos de consumidores.	16,7%	16,7%	0%
RP3: Fijar los precios de los productos gastronómicos de forma que se cumplan los objetivos económicos del establecimiento.	16,7%	16,7%	0%
UC1060_3: Desarrollar y supervisar procesos de preparación y presentación de platos de cocina creativa y de autor.			
Desarrollar y supervisar procesos de preparación y presentación de platos de cocina creativa y de autor.	16,7%	16,7%	0%
UC1059_3: Desarrollar y supervisar procesos de preparación y presentación de elaboraciones culinarias básicas, complejas y de múltiples aplicaciones.			
Desarrollar y supervisar procesos de preparación y presentación de elaboraciones culinarias básicas, complejas y de múltiples aplicaciones.	16,7%	33,3%	0%
COMPETENCIAS TRASVERSALES	CP Dirección en restauración	CP Gestión de procesos de servicios en restauración	CP Sumillería
Aplica conocimientos básicos de cálculo y matemáticos relacionados con el trabajo.	16,7%	16,7%	16,7%
Respalda el plan de empresa aplicando normas de calidad.	0%	0%	0%
Aplica condiciones para preservar la salud y seguridad en la empresa.	16,7%	16,7%	0%
Utiliza tecnologías de la información y de las comunicaciones, aplicando normas de protección de dispositivos y datos.	33,3%	33,3%	16,7%
Interactúa en el entorno laboral liderando el desarrollo de equipos y facilitando acuerdos.	16,7%	16,7%	0%
Identifica oportunidades, toma decisiones creativas y fundamentadas en información contrastada para la resolución de problemas.	0%	66,7%	33,3%
Se adapta al cambio trabajando eficientemente y mostrando voluntad de aprender.	0%	66,7%	16,7%
Empatiza con profesionales y usuarios de servicio cumpliendo normas de cortesía.	0%	66,7%	33,3%
Comprende y participar de manera fluida y espontánea en conversaciones y debates que se den en situaciones cotidianas con hablantes nativos.	0%	50%	33,3%
Comprende y se expresa con fluidez y espontaneidad en contextos sociales y profesionales con hablantes nativos.	0%	66,7%	0%
Comprende y se expresa con fluidez, espontaneidad y adecuación a todo tipo de contextos resolviendo dificultades de manera sutil con hablantes nativos.	0%	66,7%	33,3%

Continúa en la siguiente página

## Identificación y evaluación de cualificaciones de nivel superior y de las condiciones de acceso en perfiles profesionales de mandos intermedios en hostelería.

CP Dirección y producción en cocina	CFGS Téc. Sup. en Dirección de servicios de restauración	CFGS. Téc. Sup. en Dirección de cocina	CFGS. Téc. Sup. en Gestión de alojamientos turísticos	Grado Turismo	Otros	Experiencia requerida (años)
50%	16,7%	50%	0%	33,3%	16,7% E.G.B.	6,2
66,7%	16,7%	50%	0%	0%	16,7% E.G.B.	6,8
66,7%	0%	50%	0%	0%	16,7% E.G.B.	6,2
66,7%	33,3%	50%	0%	0%	16,7% E.G.B.	6,6
50%	33,3%	83,3%	0%	16,7%	16,7% E.G.B.	6,8
50%	33,3%	50%	0%	16,7%	16,7% E.G.B.	6,8
66,7%	16,7%	66,7%	0%	0%	16,7% E.G.B.	6,6
66,7%	16,7%	50%	0%	0%	16,7% E.G.B.	6,8
CP Dirección y producción en cocina	CFGS Téc. Sup. en Dirección de servicios de restauración	CFGS Téc. Sup. en Dirección de cocina	CFGS Téc. Sup. en Gestión de alojamientos turísticos	Grado Turismo	Otros	Experiencia requerida (años)
50%	33,3%	83,3%	0%	16,7%	16,7% E.G.B.	5
50%	33,3%	66,7%	0%	16,7%	16,7% E.G.B.	5,4
33,3%	50%	83,3%	0%	16,7%	16,7% E.G.B.	5,2
66,7%	33,3%	66,7%	0%	16,7%	16,7% E.G.B.	5,2
66,7%	16,7%	66,7%	0%	16,7%	16,7% E.G.B.	6
66,7%	0%	16,7%	16,7%	16,7%	16,7% E.G.B.	5,6
50%	0%	16,7%	16,7%	16,7%	16,7% E.G.B.	7,4
50%	0%	33,3%	16,7%	16,7%	16,7% E.G.B.	7,2
0%	16,7%	16,7%	16,7%	16,7%	16,7% E.G.B.	7,2
66,7%	0%	16,7%	16,7%	16,7%	16,7% E.G.B.	7,6
50%	0%	16,7%	16,7%	0%	16,7% E.G.B.	7,4

Fuente: Elaboración propia

Identificación y evaluación de cualificaciones de nivel superior y de las condiciones de acceso en perfiles profesionales de mandos intermedios en hostelería.

## **Anexo 9. Resultados cuestionario 2. Perfil de Subdirector(a)**

(Ver en la siguiente página)

## Identificación y evaluación de cualificaciones de nivel superior y de las condiciones de acceso en perfiles profesionales de mandos intermedios en hostelería.

### Anexo 9. Resultados cuestionario 2. Perfil de Subdirector(a)

COMPETENCIAS PROFESIONALES	CP Dirección en restauración	CP Gestión de procesos de servicios en restauración	CP Sumillería
HOT331_3 Dirección en restauración UC1098_3: Definir y planificar procesos de servicio en restauración.			
RP1 Diseñar los procesos de las áreas de alojamiento, de acuerdo con las normas establecidas, las características del hotel y el tipo de negocio.	16,7%	16,7%	0%
HOT094_3 Recepción UC0263_3: Ejecutar y controlar el desarrollo de acciones comerciales y reservas.			
RP4 Atender las peticiones y quejas planteadas por los clientes, de forma que se les facilite el máximo nivel posible de satisfacción, confort y seguridad.	33,3%	16,7%	0%
HOT331_3 Dirección en restauración UC1100_3: Realizar la gestión de calidad, ambiental y de seguridad en restauración.			
RP1 Identificar el proceso de sistemas de gestión y aseguramiento de la calidad y de gestión ambiental, participando, en su caso, en su diseño e implantación, para adecuarlo a las particularidades de la empresa.	16,7%	16,7%	0%
RP2 Participar en el diseño, implantación y desarrollo de los instrumentos y patrones necesarios para poder documentar el seguimiento y evaluar la eficacia de los sistemas de gestión de la calidad y ambiental.	16,7%	16,7%	0%
RP3 Participar en el proceso de análisis de los datos obtenidos para demostrar la fiabilidad de los sistemas de gestión de la calidad y de gestión ambiental, la conformidad del servicio y evaluar las áreas de mejora.	16,7%	0%	0%
RP4 Verificar la actuación bajo las normas de seguridad e higiene para garantizar el cumplimiento de las buenas prácticas profesionales.	16,7%	16,7%	0%
RP5 Analizar las buenas prácticas profesionales en el puesto de trabajo para evitar riesgos o daños ambientales.	16,7%	16,7%	0%
HOT094_3 Recepción UC0263_3: Ejecutar y controlar el desarrollo de acciones comerciales y reservas			
RP2 Recoger y analizar la información que sea útil para la planificación comercial de la entidad.	16,7%	0%	0%
RP3 Participar en el diseño de determinadas acciones comerciales de alojamiento, ejecutándolas de acuerdo con la planificación realizada.	16,7%	0%	0%
HOT331_3 Dirección en restauración UC1101_3: Diseñar y comercializar ofertas de restauración.			
RP1 Analizar de forma periódica la situación de mercado en la que se encuentra el negocio, con el fin de mantener su competitividad.	33,3%	0%	0%
RP2 Definir todo tipo de ofertas de restauración en términos de menús, cartas o análogos de productos y servicios, de modo que resulten atractivas, equilibradas y adecuadas para el público objetivo definidos.	33,3%	0%	0%
RP3 Comercializar la oferta de restauración del establecimiento de forma que se satisfagan las necesidades del cliente y se obtengan ingresos y rendimientos óptimos para la empresa.	16,7%	0%	0%
RP4 Promocionar la oferta de restauración del establecimiento, despertando el interés de compra con el objetivo de fidelizar a la clientela.	16,7%	0%	0%

## Identificación y evaluación de cualificaciones de nivel superior y de las condiciones de acceso en perfiles profesionales de mandos intermedios en hostelería.

CP Dirección y producción en cocina	CFGS Téc. Sup. en Dirección de servicios de restauración	CFGS. Téc. Sup. en Dirección de cocina	CFGS. Téc.Sup. en Gestión de alojamientos turísticos	Grado Turismo	Otros	Experiencia requerida (años)
0%	0%	0%	33,3%	100%	0%	4
0%	0%	0%	33,3%	100%	0%	2,3
0%	16,7%	0%	33,3%	100%	0%	3,2
0%	16,7%	0%	33,3%	100%	0%	3,2
0%	16,7%	0%	33,3%	83,3%	0%	2,5
0%	16,7%	0%	33,3%	83,3%	0%	3
0%	16,7%	0%	33,3%	100%	0%	2,3
0%	16,7%	0%	33,3%	100%	0%	4,2
0%	16,7%	0%	33,3%	83,3%	0%	3,8
0%	0%	0%	16,7%	66,7%	16,7% No se realiza habitualmente	4
0%	16,7%	0%	33,3%	83,3%	0%	3,8
0%	0%	16,7%	16,7%	83,3%	0%	4,2
0%	16,7%	0%	33,3%	83,3%	0%	3,3

Continúa en la siguiente página

## Identificación y evaluación de cualificaciones de nivel superior y de las condiciones de acceso en perfiles profesionales de mandos intermedios en hostelería.

COMPETENCIAS PROFESIONALES	CP Dirección en restauración	CP Gestión de procesos de servicios en restauración	CP Sumillería
HOT331_3 Dirección en restauración UC1097_3: Dirigir y gestionar una unidad de producción en restauración.			
RP1 Establecer las líneas básicas de un negocio de producción, unidad de negocio o área para definir proyectos viables en su entorno.	16,7%	0%	0%
RP3 Establecer la estructura organizativa y los sistemas de gestión del establecimiento, área o departamento de su responsabilidad, de manera que se adapten a las necesidades reales del mismo.	16,7%	0%	0%
RP4 Definir el plan de reclutamiento, selección y contratación del personal del establecimiento, área o departamento de su responsabilidad, para determinar los perfiles necesarios y mantener cubiertos todos los puestos de trabajo en el marco de la legislación vigente.	33,3%	0%	0%
HOT334_3 Gestión de procesos de servicio en restauración UC1104_3: Gestionar departamentos de servicio de restauración.			
RP4 Dirigir al personal dependiente, involucrándolo en los objetivos y motivándolo para que tenga una alta capacidad de respuesta a las necesidades de la empresa y sus clientes y desarrolle su profesionalidad.	16,7%	0%	0%
HOT331_3 Dirección en restauración UC1097_3 Dirigir y gestionar una unidad de producción en restauración.			
RP5 Aplicar un estilo de dirección que involucre al equipo en los objetivos del establecimiento, área o departamento de su responsabilidad, para dar respuesta a los planes de la empresa y a sus clientes.	16,7%	0%	0%
HOT331_3 Dirección en restauración UC1099_3 Realizar la gestión económico-financiera de un establecimiento de restauración.			
RP1 Diseñar y ejecutar procesos de control presupuestario de establecimientos, áreas o departamentos con el objetivo de tomar las decisiones económico financieras oportunas.	16,7%	0%	0%
RP2 Recibir, controlar y contabilizar todos los documentos de naturaleza administrativa, económica o financiera relacionados con establecimientos, áreas o departamentos, satisfaciendo en todo momento las obligaciones administrativas, contables y fiscales que le sean de aplicación.	16,7%	0%	0%
HOT331_3 Dirección en restauración UC1099_3: Realizar la gestión económico-financiera de un establecimiento de restauración.			
RP5 Analizar la información derivada de informes contables de negocios de restauración para evaluar el funcionamiento y la rentabilidad de los establecimientos, áreas o departamentos y aplicar las medidas correctoras oportunas en siguientes periodos con la intención de optimizar los resultados económicos.	16,7%	0%	0%
HOT332_3 Dirección y producción en cocina UC1066_3: Administrar unidades de producción culinaria.			
RP6 Implantar y gestionar, en su ámbito de responsabilidad, la cultura de la calidad y el sistema de calidad adoptado por la entidad	16,7%	0%	0%
HOT094_3 Recepción UC0265_3: Gestionar departamentos del área de alojamiento.			
RP5 Gestionar en su ámbito de responsabilidad la cultura y el sistema de calidad adoptado en el área de alojamiento para contribuir al logro de los objetivos de la empresa.	16,7%	0%	0%

Continúa en la siguiente página

Identificación y evaluación de cualificaciones de nivel superior y de las condiciones de acceso en perfiles profesionales de mandos intermedios en hostelería.

CP Dirección y producción en cocina	CFGS Téc. Sup. en Dirección de servicios de restauración	CFGS. Téc. Sup. en Dirección de cocina	CFGS. Téc.Sup. en Gestión de alojamientos turísticos	Grado Turismo	Otros	Experiencia requerida (años)
0%	0%	0%	16,7%	66,7%	16,7% No corresponde	4,3
0%	16,7%	0%	33,3%	83,3%	0%	4,3
0%	33,3%	0%	33,3%	83,3%	0%	3,3
0%	16,7%	0%	33,3%	83,3%	0%	4,5
0%	16,7%	0%	33,3%	83,3%	0%	4,7
0%	16,7%	0%	33,3%	83,3%	0%	4,3
0%	16,7%	0%	16,7%	100%	0%	3
0%	16,7%	0%	16,7%	83,3%	0%	3,8
0%	16,7%	0%	33,3%	83,3%	0%	3,8
0%	16,7%	0%	33,3%	83,3%	0%	3,5

Continúa en la siguiente página



## Identificación y evaluación de cualificaciones de nivel superior y de las condiciones de acceso en perfiles profesionales de mandos intermedios en hostelería.

COMPETENCIAS TRASVERSALES	CP Dirección en restauración	CP Gestión de procesos de servicios en restauración	CP Sumillería
Aplica conocimientos básicos de cálculo y matemáticos relacionados con el trabajo.	16,7%	0%	0%
Respalda el plan de empresa aplicando normas de calidad.	16,7%	0%	0%
Aplica condiciones para preservar la salud y seguridad en la empresa.	16,7%	0%	0%
Utiliza tecnologías de la información y de las comunicaciones, aplicando normas de protección de dispositivos y datos.	16,7%	0%	0%
Interactúa en el entorno laboral liderando el desarrollo de equipos y facilitando acuerdos.	16,7%	0%	0%
Identifica oportunidades, toma decisiones creativas y fundamentadas en información contrastada para la resolución de problemas.	16,7%	0%	0%
Se adapta al cambio trabajando eficientemente y mostrando voluntad de aprender.	16,7%	0%	0%
Empatiza con profesionales y usuarios de servicio cumpliendo normas de cortesía.	16,7%	0%	0%
Comprende y participar de manera fluida y espontánea en conversaciones y debates que se den en situaciones cotidianas con hablantes nativos.	16,7%	0%	0%
Comprende y se expresa con fluidez y espontaneidad en contextos sociales y profesionales con hablantes nativos.	16,7%	0%	0%
Comprende y se expresa con fluidez, espontaneidad y adecuación a todo tipo de contextos resolviendo dificultades de manera sutil con hablantes nativos.	16,7%	0%	0%

Continúa en la siguiente página

Identificación y evaluación de cualificaciones de nivel superior y de las condiciones de acceso en perfiles profesionales de mandos intermedios en hostelería.

CP Dirección y producción en cocina	CFGS Téc. Sup. en Dirección de servicios de restauración	CFGS. Téc. Sup. en Dirección de cocina	CFGS. Téc.Sup. en Gestión de alojamientos turísticos	Grado Turismo	Otros	Experiencia requerida (años)
0%	16,7%	0%	16,7%	100%	0%	2,5
0%	16,7%	0%	33,3%	100%	16,7% Gestión de calidad	3
0%	16,7%	0%	33,3%	100%	16,7% Riesgos laborales y seguridad alimentaria	3
0%	16,7%	0%	16,7%	100%	0%	2,7
0%	16,7%	0%	33,3%	100%	0%	4,2
0%	16,7%	0%	33,3%	83,3%	0%	3,3
0%	16,7%	0%	16,7%	83,3%	0%	3,2
0%	16,7%	0%	33,3%	83,3%	0%	2,8
0%	16,7%	0%	33,3%	83,3%	16,7% Inglés imprescindible y alemán valorable	2,5
0%	16,7%	0%	33,3%	83,3%	0%	2,5
0%	16,7%	0%	33,3%	83,3%	0%	3

Fuente: Elaboración propia

Identificación y evaluación de cualificaciones de nivel superior y de las condiciones de acceso en perfiles profesionales de mandos intermedios en hostelería.

## **Anexo 10. Resultados cuestionario 2. Perfil de Jefe(a) de Recepción**

(Ver en la siguiente página)

## Identificación y evaluación de cualificaciones de nivel superior y de las condiciones de acceso en perfiles profesionales de mandos intermedios en hostelería.

### Anexo 10. Resultados cuestionario 2. Perfil de Jefe(a) de Recepción

COMPETENCIAS PROFESIONALES	CP Dirección en restauración	CP Gestión de procesos de servicios en restauración	CP Sumillería
<b>UC0264_3: Realizar las actividades propias de la recepción.</b>			
RP1 Organizar la prestación del servicio de recepción, determinando unos procesos adecuados y rentables.	0%	0%	0%
RP2 Realizar las actividades propias del mostrador, desde la llegada a la salida del cliente, tramitando y gestionando la documentación necesaria, según los estándares de la empresa.	0%	0%	0%
RP3 Utilizar las técnicas y medios externos e internos de comunicación adecuados a las necesidades de cada tipo de cliente, atendiéndole con el fin de satisfacer sus expectativas y asegurando la fluidez en el traspaso de información interdepartamental.	0%	0%	0%
RP4 Supervisar los procesos de facturación, formalizando la documentación necesaria, y gestionar la información derivada de las operaciones de alojamiento y demás servicios del hotel, permitiendo un adecuado control económico y administrativo del mismo.	0%	0%	0%
<b>UC0263_3: Ejecutar y controlar el desarrollo de acciones comerciales y reservas.</b>			
RP1 Gestionar las reservas de habitaciones y otros servicios del hotel de forma que se obtengan los mayores índices de ocupación y producción posibles.	0%	0%	0%
RP2 Recoger y analizar la información que sea útil para la planificación comercial de la entidad.	0%	0%	0%
RP3 Participar en el diseño de determinadas acciones comerciales, ejecutándolas de acuerdo con la planificación realizada.	0%	0%	0%
RP4 Atender las peticiones y quejas planteadas por los clientes, de forma que se les facilite el máximo nivel posible de satisfacción, confort y seguridad.	0%	0%	0%
<b>UC0265_3: Gestionar departamentos del área de alojamiento.</b>			
RP1 Proponer el diseño y planificación de objetivos específicos viables para el departamento o área de su responsabilidad, siguiendo en todo momento la planificación estratégica del establecimiento de alojamiento.	0%	0%	0%
RP2 Diseñar la estructura organizativa del área de su responsabilidad, determinando y organizando los recursos necesarios para el logro de los objetivos específicos establecidos.	0%	0%	0%
RP3 Confeccionar el presupuesto del departamento o área de su responsabilidad, efectuando el control presupuestario.	0%	0%	0%
RP4 Dirigir al personal dependiente del departamento o área de su responsabilidad, involucrándolo en los objetivos y motivándolo para que tenga una alta capacidad de respuesta a las necesidades de los clientes y desarrolle su profesionalidad.	0%	0%	0%
RP5 Gestionar en su ámbito de responsabilidad la cultura y el sistema de calidad adoptado en el área de alojamiento para contribuir al logro de los objetivos de la empresa.	0%	0%	0%

Continúa en la siguiente página

Identificación y evaluación de cualificaciones de nivel superior y de las condiciones de acceso en perfiles profesionales de mandos intermedios en hostelería.

CP Dirección y producción en cocina	CFGS Téc. Sup. en Dirección de servicios de restauración	CFGS. Téc. Sup. en Dirección de cocina	CFGS. Téc.Sup. en Gestión de alojamientos turísticos	Grado Turismo	Otros	Experiencia requerida (años)
0%	0%	0%	50%	100%	0%	3,3
0%	0%	0%	50%	100%	0%	3,3
0%	0%	0%	50%	100%	0%	3,3
0%	16,7%	0%	50%	100%	0%	3,5
0%	0%	0%	50%	100%	0%	3,7
0%	0%	0%	50%	100%	0%	3,3
0%	0%	0%	50%	100%	0%	3,3
0%	0%	0%	50%	100%	0%	3,3
0%	0%	0%	33,3%	100%	0%	3,3
0%	0%	0%	33,3%	100%	0%	3,3
0%	0%	0%	33,3%	83,3%	0%	3,2
16,7%	0%	0%	16,7%	100%	0%	3,3
0%	0%	0%	33,3%	100%	0%	3,3

Continúa en la siguiente página

## Identificación y evaluación de cualificaciones de nivel superior y de las condiciones de acceso en perfiles profesionales de mandos intermedios en hostelería.

COMPETENCIAS TRASVERSALES	CP Dirección en restauración	CP Gestión de procesos de servicios en restauración	CP Sumillería
Aplica conocimientos básicos de cálculo y matemáticos relacionados con el trabajo.	0%	0%	0%
Respalda el plan de empresa aplicando normas de calidad.	0%	0%	0%
Aplica condiciones para preservar la salud y seguridad en la empresa.	0%	0%	0%
Utiliza tecnologías de la información y de las comunicaciones, aplicando normas de protección de dispositivos y datos.	0%	0%	0%
Interactúa en el entorno laboral liderando el desarrollo de equipos y facilitando acuerdos.	0%	0%	0%
Identifica oportunidades, toma decisiones creativas y fundamentadas en información contrastada para la resolución de problemas.	0%	0%	0%
Se adapta al cambio trabajando eficientemente y mostrando voluntad de aprender.	0%	0%	0%
Empatiza con profesionales y usuarios de servicio cumpliendo normas de cortesía.	0%	0%	0%
Comprende y participar de manera fluida y espontánea en conversaciones y debates que se den en situaciones cotidianas con hablantes nativos.	0%	0%	0%
Comprende y se expresa con fluidez y espontaneidad en contextos sociales y profesionales con hablantes nativos.	0%	0%	0%
Comprende y se expresa con fluidez, espontaneidad y adecuación a todo tipo de contextos resolviendo dificultades de manera sutil con hablantes nativos.	0%	0%	0%

Continúa en la siguiente página

Identificación y evaluación de cualificaciones de nivel superior y de las condiciones de acceso en perfiles profesionales de mandos intermedios en hostelería.

CP Dirección y producción en cocina	CFGS Téc. Sup. en Dirección de servicios de restauración	CFGS. Téc. Sup. en Dirección de cocina	CFGS. Téc.Sup. en Gestión de alojamientos turísticos	Grado Turismo	Otros	Experiencia requerida (años)
0%	0%	0%	33,3%	100%	0%	2,7
0%	0%	0%	50%	100%	0%	3
0%	0%	0%	50%	100%	0%	2,7
0%	0%	0%	50%	100%	0%	3
0%	0%	0%	50%	100%	0%	2,8
0%	0%	0%	50%	100%	0%	2,8
0%	0%	0%	50%	100%	0%	2
0%	0%	0%	50%	100%	0%	1,8
0%	0%	0%	50%	100%	0%	2,2
0%	0%	0%	50%	100%	0%	2,7
0%	0%	0%	50%	100%	0%	2,7

Fuente: Elaboración propia

Identificación y evaluación de cualificaciones de nivel superior y de las condiciones de acceso en perfiles profesionales de mandos intermedios en hostelería.

## **Anexo 11. Resultados cuestionario 2. Perfil de Gobernante(a)**

(Ver en la siguiente página)



## Identificación y evaluación de cualificaciones de nivel superior y de las condiciones de acceso en perfiles profesionales de mandos intermedios en hostelería.

### Anexo 11. Resultados cuestionario 2. Perfil de Gobernante(a)

COMPETENCIAS PROFESIONALES	CP Dirección en restauración	CP Gestión de procesos de servicios en restauración	CP Sumillería
<b>UC1067_3: Definir y organizar los procesos del departamento de pisos y prestar atención al cliente</b>			
RP1: Determinar los procesos de prestación de los servicios propios del departamento de pisos, en función de la modalidad y categoría del establecimiento dedicado al alojamiento, utilizando medios tecnológicos de información y comunicación específicos.	0%	0%	0%
RP2: Dirigir la formalización y control de los inventarios de ropa, productos, materiales de limpieza, máquinas, utensilios y mobiliario de modo que se pueda conocer su cantidad y grado de rotación y conservación, prestando asistencia técnica y operativa si fuera necesario.	0%	0%	0%
RP3: Establecer los procedimientos para el aprovisionamiento, almacenamiento, distribución interna, control y reposición de los productos, materiales y utensilios propios del departamento de pisos, de modo que se pueda obtener el máximo provecho económico de los recursos disponibles.	16,7%	0%	0%
RP4: Coordinar, en colaboración con los departamentos implicados y/o con empresas externas, el mantenimiento y reparación de las instalaciones del área de pisos, ajustándose al plan preventivo y correctivo establecido por la entidad.	0%	0%	0%
RP5: Vigilar el cumplimiento de las normas en materia de seguridad de las personas y de las cosas, informando y controlando al personal a su cargo y participando en la evacuación en casos o simulacros de emergencias.	0%	0%	16,7%
RP6: Atender las peticiones, reclamaciones, quejas y sugerencias planteadas por los clientes que afecten a su área de trabajo, directamente o a través del departamento correspondiente, para facilitarles el máximo nivel posible de satisfacción, confort y seguridad.	16,7%	0%	0%
RP7: Vigilar el cumplimiento de su personal dependiente de las normas de protocolo establecidas, en función del tipo de evento que se desarrolle en el establecimiento de alojamiento.	0%	0%	0%
<b>UC1068_3: Supervisar los procesos del departamento de pisos</b>			
RP1: Verificar el estado de limpieza y puesta a punto de las instalaciones asignadas al departamento de pisos, prestando la asistencia técnica y operativa necesaria para conseguir un óptimo rendimiento y facilitar el trabajo del personal dependiente.	0%	0%	0%
RP2: Controlar los procesos de lavandería-lencería, prestando la asistencia técnica y operativa necesaria, y asegurando un nivel óptimo de acabado y la coordinación con todos los departamentos o empresas implicados.	0%	16,7%	0%
RP3: Supervisar el montaje de decoración y ambientación de la zona de habitaciones y áreas públicas del establecimiento, participando en su definición con el fin de lograr que el cliente pueda disfrutar de un entorno confortable y accesible y se ofrezca, además, una imagen actualizada y acorde con la imagen corporativa de la empresa o entidad.	0%	0%	0%
<b>UC0265_3: Gestionar departamentos del área de alojamiento</b>			
RP1: Proponer el diseño y planificación de objetivos específicos viables para el departamento o área de su responsabilidad, siguiendo en todo momento la planificación estratégica del establecimiento de alojamiento.	0%	0%	0%
RP2: Diseñar la estructura organizativa del área de su responsabilidad, determinando y organizando los recursos necesarios para el logro de los objetivos específicos establecidos.	0%	0%	16,7%
RP3: Confeccionar el presupuesto del departamento o área de su responsabilidad, efectuando el control presupuestario.	16,7%	0%	0%
RP4: Dirigir al personal dependiente del departamento o área de su responsabilidad, involucrándolo en los objetivos y motivándolo para que tenga una alta capacidad de respuesta a las necesidades de los clientes y desarrolle su profesionalidad.	16,7%	0%	0%
RP5: Vigilar el cumplimiento de las normas en materia de seguridad de las personas y de las cosas, informando y controlando al personal a su cargo y participando en la evacuación en casos o simulacros de emergencias.	0%	0%	0%

Continúa en la siguiente página

## Identificación y evaluación de cualificaciones de nivel superior y de las condiciones de acceso en perfiles profesionales de mandos intermedios en hostelería.

CP Dirección y producción en cocina	CFGS Téc. Sup. en Dirección de servicios de restauración	CFGS. Téc. Sup. en Dirección de cocina	CFGS. Téc.Sup. en Gestión de alojamientos turísticos	Grado Turismo	Otros	Experiencia requerida (años)
16,7%	0%	0%	16,7%	33,3%	66,7% Gobernante (a) o T.E.A.T. Técnico de Empresas y Actividades Turísticas	3,2
16,7%	0%	0%	16,7%	33,3%	66,7% Gobernante (a) o T.E.A.T. Técnico de Empresas y Actividades Turísticas	3
0%	0%	0%	16,7%	50%	66,7% Gobernante (a) o T.E.A.T. Técnico de Empresas y Actividades Turísticas	3
0%	0%	16,7%	16,7%	33,3%	66,7% Gobernante (a) o T.E.A.T. Técnico de Empresas y Actividades Turísticas	3,2
0%	0%	0%	16,7%	33,3%	66,7% Gobernante (a) o T.E.A.T. Técnico de Empresas y Actividades Turísticas	3
0%	0%	0%	16,7%	33,3%	66,7% Gobernante (a) o T.E.A.T. Técnico de Empresas y Actividades Turísticas	3,4
0%	0%	0%	16,7%	50%	66,7% Gobernante (a) o T.E.A.T. Técnico de Empresas y Actividades Turísticas	3
0%	0%	16,7%	33,3%	33,3%	66,7% Gobernante (a) o T.E.A.T. Técnico de Empresas y Actividades Turísticas	3,2
0%	0%	0%	16,7%	33,3%	66,7% Gobernante (a) o T.E.A.T. Técnico de Empresas y Actividades Turísticas	3
0%	0%	0%	33,3%	50%	66,7% Gobernante (a) o T.E.A.T. Técnico de Empresas y Actividades Turísticas	3
0%	0%	16,7%	33,3%	33,3%	66,7% Gobernante (a) o T.E.A.T. Técnico de Empresas y Actividades Turísticas	3
0%	0%	0%	33,3%	33,3%	66,7% Gobernante (a) o T.E.A.T. Técnico de Empresas y Actividades Turísticas	3
0%	0%	0%	33,3%	50%	66,7% Gobernante (a) o T.E.A.T. Técnico de Empresas y Actividades Turísticas	3,8
0%	0%	0%	16,7%	50%	66,7% Gobernante (a) o T.E.A.T. Técnico de Empresas y Actividades Turísticas	3,4
0%	0%	0%	33,3%	50%	66,7% Gobernante (a) o T.E.A.T. Técnico de Empresas y Actividades Turísticas	2,8

Continúa en la siguiente página

## Identificación y evaluación de cualificaciones de nivel superior y de las condiciones de acceso en perfiles profesionales de mandos intermedios en hostelería.

COMPETENCIAS TRASVERSALES	CP Dirección en restauración	CP Gestión de procesos de servicios en restauración	CP Sumillería
Aplica conocimientos básicos de cálculo y matemáticos relacionados con el trabajo.	0%	0%	0%
Respalda el plan de empresa aplicando normas de calidad.	0%	0%	0%
Aplica condiciones para preservar la salud y seguridad en la empresa.	0%	0%	0%
Utiliza tecnologías de la información y de las comunicaciones, aplicando normas de protección de dispositivos y datos.	0%	0%	0%
Interactúa en el entorno laboral liderando el desarrollo de equipos y facilitando acuerdos.	0%	0%	0%
Identifica oportunidades, toma decisiones creativas y fundamentadas en información contrastada para la resolución de problemas.	0%	0%	0%
Se adapta al cambio trabajando eficientemente y mostrando voluntad de aprender.	0%	0%	0%
Empatiza con profesionales y usuarios de servicio cumpliendo normas de cortesía.	0%	0%	0%
Comprende y participar de manera fluida y espontánea en conversaciones y debates que se den en situaciones cotidianas con hablantes nativos.	0%	0%	0%
Comprende y se expresa con fluidez y espontaneidad en contextos sociales y profesionales con hablantes nativos.	0%	0%	0%
Comprende y se expresa con fluidez, espontaneidad y adecuación a todo tipo de contextos resolviendo dificultades de manera sutil con hablantes nativos.	0%	0%	0%

Continúa en la siguiente página

## Identificación y evaluación de cualificaciones de nivel superior y de las condiciones de acceso en perfiles profesionales de mandos intermedios en hostelería.

CP Dirección y producción en cocina	CFGs Téc. Sup. en Dirección de servicios de restauración	CFGs. Téc. Sup. en Dirección de cocina	CFGs. Téc.Sup. en Gestión de alojamientos turísticos	Grado Turismo	Otros	Experiencia requerida (años)
0%	0%	0%	16,7%	33,3%	66,7% Gobernante (a), T.E.A.T. Técnico de Empresas y Actividades Turísticas	2,8
0%	0%	0%	33,3%	33,3%	66,7% Gobernante (a), T.E.A.T. Técnico de Empresas y Actividades Turísticas	3
0%	0%	0%	16,7%	50%	16,7% Gobernante (a), T.E.A.T. Técnico de Empresas y Actividades Turísticas y P.R.L.	3
0%	0%	0%	16,7%	50%	16,7% Gobernante (a), T.E.A.T. Técnico de Empresas y Actividades Turísticas y L.O.P.D.	3
0%	0%	0%	16,7%	50%	16,7% Gobernante (a) T.E.A.T. Técnico de Empresas y Actividades Turísticas Coaching	3,2
0%	0%	0%	16,7%	50%	16,7% Gobernante (a) T.E.A.T. Técnico de Empresas y Actividades Turísticas	3,4
0%	0%	0%	16,7%	33,3%	16,7% Gobernante (a) T.E.A.T. Técnico de Empresas y Actividades Turísticas	2,8
0%	0%	0%	16,7%	33,3%	16,7% Gobernante (a) T.E.A.T. Técnico de Empresas y Actividades Turísticas	3
0%	0%	0%	16,7%	33,3%	16,7% Gobernante (a) T.E.A.T. Técnico de Empresas y Actividades Turísticas Idiomas a nivel conversación	3,2
0%	0%	0%	16,7%	33,3%	16,7% Gobernante (a) T.E.A.T. Técnico de Empresas y Actividades Turísticas Idiomas a nivel conversación	3,2
0%	0%	16,7%	33,3%	33,3%	16,7% Gobernante (a) T.E.A.T. Técnico de Empresas y Actividades Turísticas Idiomas a nivel conversación	3,2

Fuente: Elaboración propia



UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS  
DE GRAN CANARIA