MAPA D'OCUPACIÓ. CUINER/A

PERFIL PROFESSIONAL

OCUPACIÓ	Cuiner/a
ALTRES OCUPACIONS RELACIONADES	Xef Ajudant de cuina
ÀMBIT D'ACTUACIÓ	Activitat de l'Hostaleria i la Restauració del Berguedà
PROMOTOR/A	Agència de Desenvolupament del Berguedà

DESCRIPCIÓ GENERAL	El/La cuiner/a és el/la professional que manipula, prepara, conserva i presenta tota classe d'aliments, depenent de l'oferta gastronòmica. En funció del tipus i dimensió de l'establiment el/la cuiner/a també és l'encarregat/da de confeccionar l'oferta gastronòmica. En la seva feina, ha de tenir en compte els referents de qualitat i rendibilitat econòmica establerts i aplicar les normes de seguretat i higiene exigibles en tot establiment alimentari. Es tracta d'un/a treballador/a qualificat/da capaç de dur a terme de manera autònoma i responsable: la preparació, la condimentació i la presentació de plats freds i calents respectant sempre les instruccions, normes i demés preceptes alimentaris d'higiene i seguretat a la cuina. En alguns casos pot ser que tingui un equip d'ajudants de cuina i/o rentaplats que l'ajuden en totes aquestes elaboracions, així com també en altres tasques que es desenvolupen durant el servei . Finalment, el perfil professional de cuiner/a és un perfil que, depenent de les dimensions de la cuina on es treballa, pot adoptar funcions de xef o de cap de cuina, o fins i tot d'ajudant de cuina. En les cuines petites el/la cuiner/a acostuma a ser el/la líder de l'equip, mentre que en les cuines més grans són caps de partida i tenen un/a cap de cuina o un/a xef com a superior.

Autoria: Zaragoza, M. (coord.), Moreno, J., Hidalgo, M.

Agència de Desenvolupament del Berguedà · Generalitat de Catalunya · SOC Servei d'Ocupació de Catalunya · Unió Europea Fons social europeu L'FSE inverteix en el teu futur

FUNCIONS I TASQUES

CONFECCIONAR L'OFERTA GASTRONÒMICA

Observació:

- Algunes de les persones entrevistades (sobretot dels restaurants de major dimensió) reserven un espai per poder fer la confecció del menú entre tot l'equip, de manera que tothom pugui aportar idees i donar la seva opinió. "*El xef és qui té la última decisió però aquí tot l'equip aporta idees. Seria molt trist si li tallessis les ales a la gent*." En canvi en d'altres (normalment els més petits) es realitza l'oferta gastronòmica entre el/la cuiner/a i el/la propietari/ària de l'establiment.

- Elaborant el menú o la carta en col·laboració amb el cap de sala i altres persones de l'equip.
- Presentant una oferta gastronòmica atractiva, variada, equilibrada i rendible.

Observació:

- Hi ha establiments que fan servir una aplicació informàtica per calcular la rendibilitat dels plats.

MANIPULAR, PREPARAR I CONSERVAR TOTA MENA D'ALIMENTS CRUS, SEMIELABORATS I ELABORATS

- Manipulant i preelaborant matèries primeres en cru segons necessitats i normativa higiènicosanitària.

Observació:

- Tota tasca que exigeix una manipulació en cru sol ser considerada una elaboració simple (pelar i tallar verdures, tallar carn, preparar amanides, etc.). És per això que aquesta funció la solen dur a terme els/les ajudants de cuina, en el cas que n'hi hagin.

- Executant i aplicant tècniques complexes de manipulació d'aliments per l'elaboració dels plats (com per exemple algunes coccions o preparacions) i emplatar-los.

Observació:

- En funció del tipus de cuina que elabora cada establiment les tècniques de manipulació són més o menys complexes. Per exemple, en un establiment on hi ha el menú degustació s'apliquen tècniques més complexes que en un restaurant especialitzat en carn a la brasa.
- En els establiments grans on la jerarquia de l'equip sol estar més marcada i les funcions de cada professional més definides, és el/la cuiner/a qui acostuma a ser l'encarregat/da de les elaboracions més difícils o tècniques del menú.

- Aplicant mètodes de conservació, envasat i regeneració d'aliments perquè siguin aptes per al consum posterior o distribució, seguint les normes establertes.

Autoria: Zaragoza, M. (coord.), Moreno, J., Hidalgo, M.

Agència de Desenvolupament del Berguedà · Generalitat de Catalunya · SOC Servei d'Ocupació de Catalunya · Unió Europea Fons social europeu L'FSE inverteix en el teu futur

Observació:

- Alguns establiments fan la comanda dels aliments tenint en compte la previsió del consum de cadascun dels aliment per no haver-los de congelar.
- En funció del tipus d'aliment cru el congelen o el refrigeren a la nevera tenint en compte la quantitat prevista que hagin de fer servir per elaborar els menús. Alguns dels establiments abans de congelar-los els envasen prèviament al buit.
- Per envasar al buit és molt important posar la data d'envasat al producte per tenir un control de la caducitat.
- La majoria de restaurants congelen els aliments elaborats en cas que no s'hagi consumit tota la quantitat de menjar previst i els aprofiten per tornar-los a posar al menú diari uns dies després.

GESTIONAR EL PERSONAL ADSCRIT AL SEU CÀRREC

Observació:

- En els establiments petits el/la cuiner/a acostuma a treballar sol/a, per tant, aquesta funció únicament la realitza en casos puntuals, per exemple quan hi ha un esdeveniment especial.

- Organitzant les tasques de l'equip de persones que té a càrrec.

Observació:

- En algunes de les empreses entrevistades la cuina s'organitza en partides. Les partides més típiques són: freds, calents (fogons i brases) i postres. En canvi, en d'altres com el/la cuiner/a està sol/a aquesta organització no és tan marcada.

- Supervisant les elaboracions de les persones de l'equip que estan sota el seu càrrec.
- Realitzant la supervisió final de l'emplatat.

Observació:

- Realment qui fa l'última revisió és el personal de sala (cambrers/es o ajudants de cambrer/a), ja que són les persones que portaran el plat a la taula. Tot i així, en algunes cuines existeix una superfície on es deixen els plats llestos per servir, de manera que el/la cuiner/a pot supervisar-los abans que es serveixin. En d'altres on les dimensions de la cuina són més reduïdes el/la cuiner/a està a l'aguait dels plats que van sortint a sala per fer aquesta revisió.

REALITZAR LA NETEJA GENERAL DE LA CUINA, DELS ESTRIS, I DE LA COBERTERIA I LA VAIXELLA

- Rentant plats, fent ús de la maquinària i eixugant coberts, copes i vaixella.

Observació:

- Algunes cuines tenen la figura del/de la rentaplats, que és la persona encarregada exclusivament d'aquesta tasca, en canvi en d'altres ho realitza el/la cuiner/a i l'ajudant de cuina, i el/la cambrer/a ajuda eixugant els coberts.

- Endreçant i netejant l'espai diari amb la periodicitat establerta.

Autoria: Zaragoza, M. (coord.), Moreno, J., Hidalgo, M.

Agència de Desenvolupament del Berguedà · Generalitat de Catalunya · SOC Servei d'Ocupació de Catalunya · Unió Europea Fons social europeu L'FSE inverteix en el teu futur

Observació:

- Normalment la zona de fogons, els marbres, els mobles d'ús diari, les neveres, el celler i/o economat, tot i que aquests últims en alguns establiments els endreça i neteja el personal de sala. La neteja de les plaques extractores en alguns casos la realitza el personal de neteja i en d'altres ho fa el/la mateix/a cuiner/a amb la periodicitat establerta que marca cada establiment (que sol ser d'una o dues setmanes).
- La zona de treball (fogons, brasa, taula de treballar, etc.) es neteja diàriament abans d'acabar el servei.
- En alguns establiments el/la cuiner/a també pot realitzar la neteja dels lavabos diàriament.
- Fan servir productes per desinfectar i desinsectar que han d'estar amb l'etiqueta original, si es fa malbé s'ha de fotocopiar, plastificar i tornar a posar per evitar accidents, ja que n'hi ha productes que no es poden barrejar perquè poden provocar un núvol tòxic.

- Esterilitzant i preparant els utensilis necessaris per cada elaboració.

Observació:

- Els rentavaixelles eliminen les bactèries a partir de 60 graus.

PROVEÏR DE MATÈRIES PRIMERES I UTENSILIS A LA CUINA

- Negociant el preu dels productes amb els/les proveïdors/es i portant un control dels costos de les matèries primeres i utensilis.

Observació:

- En les cuines on hi ha xef i/o cap de cuina, aquesta sol ser una tasca seva. En canvi, en restaurants més petits aquesta tasca és responsabilitat del/de la propietari/ària tenint en compte les aportacions del/de la cuiner/a. En ocasions quan arriba el/la proveïdor/a, n'hi ha una oferta interessant i no hi és el/la propietari/ària pot decidir per si mateix/a comprar-ne.

- Controlant el consum dels aliments emprats per poder fer un control d'existències i realitzant la comanda.

Observació:

- El control de consum dels aliments, en funció de l'establiment, ho realitza el/la propietari/ària o aquest/a juntament amb el/la cuiner/a.

- Rebent les mercaderies i comprovant la qualitat i la quantitat.

Observació:

- En ocasions si no hi és el/la cuiner/a ho fa el/la cambrer/a o l'ajudant de cuina, tot i que en alguns establiments la recepció de les mercaderies la realitza el/la propietari/ària.

- Emmagatzemant les matèries primeres rebudes en les neveres, cellers i economat respectius.

Observació:

- Envasa i/o congela tenint en compte la proporció que es consumeix diàriament per no descongelar més gènere del necessari i es faci malbé.

Autoria: Zaragoza, M. (coord.), Moreno, J., Hidalgo, M.

Agència de Desenvolupament del Berguedà · Generalitat de Catalunya · SOC Servei d'Ocupació de Catalunya · Unió Europea Fons social europeu L'FSE inverteix en el teu futur

- Alguns restaurants consideren el celler com a sinònim de rebost, en canvi en d'altres és l'espai on s'emmagatzemen els vins i, per tant, aquesta tasca la realitza el/la cambrer/a o ajudant de cambrer/a.

APORTACIONS DEL TREBALL DE CAMP

Moltes empreses, sobretot les que tenen cuines petites amb un equip reduït, comenten que tots acaben fent una mica de tot. **Citen textualment:** *"Un establiment petit el que busca és un multiusos, si ha de netejar plats que no passi res i si ha de fer una vedella o servir tres cafès a la barra tampoc."* Així doncs, podem trobar que el/la cuiner/a hagi de fer tasques típiques d'un/a xef (com per exemple, totes les que tenen a veure amb la gestió de l'equip humà), i/o tasques d'ajudant de cuina o rentaplats (per exemple, si necessita un utensili urgentment o és un establiment petit). **Citen textualment:** "*La neteja sol ser una tasca transversal a tot l'equip. Normalment cadascú es neteja la seva zona però en realitat, excepte la neteja dels plats, ho acabem fent tot entre tots.*"

Per norma general segons les empreses entrevistades, en els establiments de reduïdes dimensions és necessari que els/les cuiners/es sàpiguen realitzar tasques de cambrer/a, ja que li pot tocar realitzar-les en moments de pics de feina o mentre dina el/la cambrer/a per tal d'assolir la demanda de la clientela.

COMPETÈNCIES

COMPETÈNCIES TÈCNIQUES

Les competències tècniques d'un/a cuiner/a són el conjunt de coneixements relacionats amb aquells conceptes i tècniques necessaris per a l'òptim acompliment de les seves funcions dins l'establiment.

- Coneixement dels tipus i característiques de les matèries primeres més comunes.

  Observació:
  - Han de conèixer les diferents famílies d'aliments (fruites i verdures, llegums, cereals, carns i peixos, làctics, etc.), així com també els principals nutrients que aquests contenen.

- Coneixement i ús de les tècniques bàsiques d'elaboració d'aliments, com el tall i la cocció.

  Observació:
  - En algun cas es pot requerir que hagin de saber alguna tècnica de cuina específica i més complexa, com per exemple fer caldos, fer sofregits, la cocció al buit, la deshidratació, etc.

Autoria: Zaragoza, M. (coord.), Moreno, J., Hidalgo, M.

Agència de Desenvolupament del Berguedà · Generalitat de Catalunya · SOC Servei d'Ocupació de Catalunya · Unió Europea Fons social europeu L'FSE inverteix en el teu futur

- Coneixements i ús de les tècniques d'elaboracions culinàries complexes.

  Observació:
  - Ha de saber fer coccions al buit, deshidratació, elaborar diferents salses (holandesa, espanyola, etc.), fumats, etc.

- Coneixements i ús de mètodes de conservació, envasat i regeneració de gèneres.

- Coneixement de les característiques i del sistema de funcionament de l'economat i el celler.

  Observació:
  - Pot comportar la necessitat de tenir certs coneixements bàsics d'economia.
  - En el cas que el restaurant consideri el celler com a l'espai on s'emmagatzemen els vins no és necessari que el/la cuiner/a tingui coneixements del seu funcionament ja que és responsabilitat del/de la cambrer/a o ajudant de cambrer/a. Hi ha establiments on tant l'economat com el celler és responsabilitat del/de la propietari/ària.

- Coneixements bàsics de pastisseria i rebosteria per l'elaboració de postres.

- Coneixements de nutrició i dietètica.

- Coneixement de les característiques i funcionament dels diferents elements d'una cuina: equips i eines, maquinària, utensilis, etc.

  Observació:
  - El/La cuiner/a ha de conèixer tots els utensilis i màquines que té a la cuina, i saber utilitzar-los de manera òptima segons el tipus d'elaboració que es vulgui dur a terme.
  - Alguns establiments consideren que han de conèixer el elements més bàsics d'una cuina però aquells equips més complexos, com la deshidratadora, es pot aprendre dins la cuina.

- Coneixement i ús de les tècniques i normes de manteniment i neteja de les instal·lacions i dels equips.

  Observació:
  - Com, per exemple, del rentaplats ja que cada dia s'ha de treure l'aigua i els filtres per a que no quedi taponat.

- Coneixement i aplicació de mètodes i tècniques de gestió d'equips humans.

- Coneixement de les normes higienicosanitàries de la manipulació d'aliments i higiene alimentària.

  Observació:
  - El/La cuiner/a ha de ser un exemple de pulcritud, tant en la seva higiene personal com en la seva zona de treball.

Autoria: Zaragoza, M. (coord.), Moreno, J., Hidalgo, M.

Agència de Desenvolupament del Berguedà · Generalitat de Catalunya · SOC Servei d'Ocupació de Catalunya · Unió Europea Fons social europeu L'FSE inverteix en el teu futur

- Coneixement dels tipus i mecanismes de les principals al·lèrgies i intoleràncies alimentàries, així com coneixements dels principals tipus d'aliments i ingredients implicats.

  Observació:
  - És consideren imprescindibles coneixements bàsics sobre al·lèrgens, però valorables coneixements més elevats.
  - Alguns establiments tenen una llista amb tots els ingredients que contenen tots els plats que s'elaboren per poder identificar ràpidament productes al·lèrgens, tot i que de vegades no poden garantir que no hi hagi contaminació creuada.

- Coneixement general de les característiques, evolució i innovació del sector de l'Hostaleria i la Restauració.

APORTACIONS DEL TREBALL DE CAMP

És important que un cuiner o una cuinera sigui capaç de confeccionar un menú amb una diversitat de plats equilibrada, una amanida, una pasta o arròs, una carn i un peix, etc. però no hem d'oblidar que la restauració forma part del sector de l'oci i és la clientela qui acaba escollint què menjar.

El carnet de manipulació d'aliments és imprescindible per treballar en un restaurant, en cas que una nova incorporació a l'equip de la cuina no ho tingui l'empresa de riscos laborals contractada per l'establiment li pot fer la formació oportuna perquè el pugui obtenir. En canvi, en alguns establiments comenten que aquest carnet s'ho han de treure pel seu compte.

COMPETÈNCIES BÀSIQUES

Les competències bàsiques d'un/a cuiner/a són aquell conjunt de coneixements reconeguts en un determinat context socioeconòmic com a prerequisits de funcionament social.

- Coneixement del català i/o castellà escrit, parlat i llegit (nivell B1).

  Observació:
  - A diferència del personal de sala, el/la cuiner/a només s'ha de comunicar amb la gent de l'equip i no pas amb la clientela. Així doncs, amb entendre i parlar el català o el castellà ja és suficient.

- Comprensió lectora i escriptura (nivell Educació Secundaria Obligatòria)

  Observació:
  - Sobretot cal tenir una bona comprensió lectora per llegir una recepta i entendre els diferents passos.

Autoria: Zaragoza, M. (coord.), Moreno, J., Hidalgo, M.

Agència de Desenvolupament del Berguedà · Generalitat de Catalunya · SOC Servei d'Ocupació de Catalunya · Unió Europea Fons social europeu L'FSE inverteix en el teu futur

- Domini del càlcul funcional (comptar, sumar, restar, multiplicar i dividir).

  Observació:

  - Això és important a l'hora de fer escandalls. Un escandall és una eina que ajuda a determinar el cost total d'un plat (per persona) a través de la matèria primera que intervé en l'elaboració del mateix.

- Coneixements bàsics del sistema mètric internacional i conversió d'unitats de mesura.

  Observació:

  - En alguns establiments fan receptes internacionals com, per exemple, el cebiche i han de saber convertir les unitats de mesura.

- Coneixements bàsics de prevenció de riscos laborals i salut.

  Observació:

  - Per norma general aquests coneixements són facilitats per l'establiment però valoren que ja els tinguin perquè s'estalvien pagar a l'empresa que li ha de fer aquesta formació.

- Competències digitals (nivell bàsic).

  Observació:

  - Tot i que els TPV's, tablets i/o mòbils utilitzats per prendre nota de les comandes són uns dispositius que es fan servir més a sala, els/les cuiners/es dels establiments que utilitzen aquesta tecnologia han de tenir un mínim de competències digitals per moure's a través de les diferents pantalles i saber llegir les comandes. En canvi, en aquells establiments en el quals no fan servir dispositius per prendre les comandes no són necessaris aquests coneixements.

APORTACIONS DEL TREBALL DE CAMP

A cada establiment fan la formació necessària en prevenció de riscos laborals, però tots asseguren que les mesures són de sentit comú. **Citen textualment:** *"Valoro que tinguin algun títol de prevenció de riscos laborals, però estem obligats a fer-la igualment. Tot i així, són coses molt bàsiques com per exemple: no tocar la vitroceràmica o els fogons amb la mà, vigilar amb els esglaons, etc."*

Els coneixements del sistema mètric, segons comenten les empreses entrevistades, són necessaris per mesurar el pes dels ingredients i fer les conversions d'unitat de mesura necessàries per saber quina quantitat de cada ingredient porta cada recepta, per exemple: 0,25 kg = 250g . Això és necessari en el cas de fer un caldo ja que és necessària una proporció de carn en funció dels litres d'aigua que es facin servir, per fer receptes de rebosteria, etc.

Autoria: Zaragoza, M. (coord.), Moreno, J., Hidalgo, M.

Agència de Desenvolupament del Berguedà · Generalitat de Catalunya · SOC Servei d'Ocupació de Catalunya · Unió Europea Fons social europeu L'FSE inverteix en el teu futur

COMPETÈNCIES TRANSVERSALS

Les competències transversals d'un/a cuiner/a són un conjunt de competències d'ampli abast que interactuen per donar resposta a les situacions diverses i de diferents nivells de complexitat que es poden donar en el lloc de treball. Es divideixen en tres subgrups: d'identificació, de relació i d'afrontament.

APORTACIONS DEL TREBALL DE CAMP

En general, les persones entrevistades han coincidit que totes les competències transversals contemplades en aquest document eren importants, però algunes d'aquestes competències, tot i que desitjables, no les consideren tan importants com d'altres. Per tant, cal distingir entre les competències molt valorades i les bastant valorades, diferenciant aquelles que són necessàries en un nivell alt (imprescindibles), d'aquelles que complementen el perfil però que no són necessàries en un nivell tan elevat.

COMPETÈNCIES D'IDENTIFICACIÓ

AUTOCONEIXEMENT (molt valorat)

Capacitat per reconèixer les pròpies potencialitats, els límits personals i professionals i definir mesures correctores. I capacitat per prendre consciència de la influència dels propis punts forts i febles en relació als propis objectius i les persones amb les què s'interactua.

Autoria: Zaragoza, M. (coord.), Moreno, J., Hidalgo, M.

Agència de Desenvolupament del Berguedà · Generalitat de Catalunya · SOC Servei d'Ocupació de Catalunya · Unió Europea Fons social europeu L'FSE inverteix en el teu futur

- Capacitat d'identificar els propis punts forts i febles en relació al Mapa d'ocupació de cuiner/a de referència (funcions, tasques i competències clau).

  Es fa evident quan...
  - Coneix les especificitats i les tasques més habituals que s'han de dur a terme en cada partida.

- Capacitat de construir una imatge professional realista i positiva valorant i confiant en les capacitats pròpies.

  Es fa evident quan...
  - Assumeix el rol de líder de la cuina (o de la seva partida) i s'atribueix a ell/a mateix/a les elaboracions més complexes.
  - Confia en si mateix/a per elaborar un plat nou amb els ingredients que li proposa el/la xef o propietari/ària.
  - Busca alternatives i s'espavila per poder improvisar un plat a conseqüència d'una demanda específica d'un/a client/a.

- Capacitat d'autoavaluar la realització del propi treball.

  Es fa evident quan...
  - És conscient i reconeix els seus propis errors quan un plat s'endarrereix per culpa seva o el resultat no ha estat l'esperat pel/per la client/a, i si cal surt a sala a disculpar-se i solucionar el conflicte amb ell/ella.

DISPOSICIÓ A L'APRENENTATGE (molt valorat)

Valorar l'aprenentatge com un element per al desenvolupament i millora professional, reconeixent els interessos i les necessitats de millora. Mantenir una actitud positiva cap a l'aprenentatge per optimitzar les competències professionals i desenvolupar amb èxit l'activitat laboral.

- Disposició a aprendre i a actualitzar els coneixements tècnics que requereix la feina de cuiner/a.

  Es fa evident quan...
  - Busca diferents i noves fonts d'informació per actualitzar els seus coneixements i conèixer les tendències que estan guiant el sector.

- Disposició a formar-se per adaptar-se i dominar les noves eines, sistemes de treball, etc.

  Es fa evident quan...
  - Es documenta a l'hora d'incorporar novetats a la cuina de les tècniques innovadores que van sortint a través de llibres, revistes especialitzades, fòrums, etc. per emprar-les de manera òptima i poder elaborar nous plats.
  - En el cas que s'hagi d'incorporar una recepta en el menú és capaç de buscar diferents fonts com per exemple, internet, llibres de receptes, o fins i tot per aquells plats més casolans recórrer a les persones amb més edat de la família per aprendre a fer-la.
  - S'informa sobre els usos i especificitats dels nous utensilis i màquines per fer-los servir i poder ensenyar a la resta de l'equip.

- Disposició per aprendre dels imprevistos en l'elaboració dels plats.

Autoria: Zaragoza, M. (coord.), Moreno, J., Hidalgo, M.

Agència de Desenvolupament del Berguedà · Generalitat de Catalunya · SOC Servei d'Ocupació de Catalunya · Unió Europea Fons social europeu L'FSE inverteix en el teu futur

Es fa evident quan...

- Aprèn dels canvis de la carta derivats d'errors o per esgotament d'existències i integra les directrius del/de la cap de cuina, per tal que la seva feina s'adapti a les necessitats de la cuina.

- Disposició a aprendre altres posicions dins de l'establiment, en el cas que hi hagi necessitat.

Es fa evident quan...

- Realitza tasques que no són pròpies d'un/a cuiner/a per cobrir el torn de dinar.
- Participa en el disseny del menjador aportant la seva visió quan s'ha de fer un muntatge per un grup gran de comensals.

SITUACIÓ EN EL CONTEXT (molt valorat)

Capacitat per identificar, avaluar i comprendre les característiques, els requeriments i les normes escrites i no escrites de cada situació que viu l'organització i/o de l'entorn, amb l'objectiu d'assolir un òptim compliment de les pròpies responsabilitats i funcions.

- Conèixer les normes (escrites i no escrites) que regeixen les relacions entre els diferents càrrecs dins l'empresa i la cuina i tenir clares les funcions i tasques en relació al lloc de treball.

Es fa evident quan...

- Es renta les mans a la pica de la barra i mai al lavabo per evitar traslladar bactèries als aliments i complir amb els estàndards d'higiene marcats per l'establiment.
- Sap identificar quan començaran els pics de feina i realitza les seves tasques per tenir-ho tot a punt.

- Conèixer la posició dintre de l'organigrama i saber on comença i on acaba el rol que s'està exercint.

Es fa evident quan...

- Coneix quina és la jerarquia del món de la cuina en general (xef, cap de cuina, caps de partida, cuiners/es, ajudants de cuina i rentaplats), i en especial en la cuina en la que treballa.
- Sap quins són els graus de responsabilitat de cadascun dels altres perfils en relació amb el seu.

PENSAMENT ANALÍTIC I CRÍTIC (bastant valorat)

Capacitat per identificar i comprendre una situació o un problema complex i no evident, ser capaç d'interrelacionar els seus components i reconèixer les causes i les seves conseqüències o implicacions. Establir interrelacions i vincles causals entre situacions i/o problemes que aparentment no estan connectats.

Autoria: Zaragoza, M. (coord.), Moreno, J., Hidalgo, M.

Agència de Desenvolupament del Berguedà · Generalitat de Catalunya · SOC Servei d'Ocupació de Catalunya · Unió Europea Fons social europeu L'FSE inverteix en el teu futur

- Establir interrelacions i vincles causals entre situacions i/o problemes que aparentment no estan connectats.

  Es fa evident quan...

  - Quan un plat torna a la cuina per algun motiu, és capaç de trobar arguments i explicacions més enllà dels que planteja el/la client/a per intentar esbrinar què l'ha insatisfet.

- Llegir, analitzar i avaluar la informació clau per desenvolupar les pròpies funcions i utilitzar aquesta informació per a la detecció de problemes evidents i no evidents.

  Es fa evident quan...

  - És capaç d'entendre les especificacions que li fa el personal de sala en referència a les intoleràncies o al·lèrgies d'algun/a client/a, per tal de modificar les elaboracions i que siguin aptes per ell/ella.
  - Llegeix periòdicament els fòrums d'opinió culinaris per veure què opina la clientela del seu restaurant i quines queixes hi ha en referència a la cuina que puguin ajudar-li a millorar com a professional.

- Abstraure i diferenciar els aspectes importants o prioritaris dels que no ho són.

APORTACIONS DEL TREBALL DE CAMP

La competència que destaquen com a més important és la disposició a l'aprenentatge. Aquesta competència serà la que permeti al/a la professional millorar la resta de competències. Alhora, el treball de cuina comporta un aprenentatge constant de noves tècniques, aliments i maneres de cuinar. Destaquen també la tasca del/de la cap de cuina a l'hora d'acompanyar aquest aprenentatge i gestionar l'equip en clau de competències, o sigui, en base als coneixements, habilitats, aptituds i actituds que han de posar en joc. **Citen textualment:** *"Es fonamental (la disposició a l'aprenentatge), la persona ha d'estar capacitada per aprendre sempre, qui no vulgui aprendre millor no treballar amb ell."*

L'autoconeixement també és una competència molt valorada, doncs han de ser capaços/ces d'autoavaluar la pròpia feina, conèixer els seus límits i valorar les pròpies capacitats per l'elaboració de plats nous.

COMPETÈNCIES DE RELACIÓ

COMUNICACIÓ (molt valorat)

Saber expressar un missatge (informació, idea, pensament) de manera clara i concreta, utilitzar adequadament el llenguatge verbal i no verbal, i escoltar i comprendre els missatges de les persones de l'entorn.

- Expressar de manera adient els diferents missatges, tant a l'equip de cuina com al personal de sala, oferint la informació pertinent i donant respostes satisfactòries.

  Es fa evident quan...

Agència de Desenvolupament del Berguedà · Generalitat de Catalunya · SOC Servei d'Ocupació de Catalunya · Unió Europea Fons social europeu L'FSE inverteix en el teu futur

- A l'hora de donar una ordre, ofereix la informació necessària a qui l'ha de rebre per tal de que la pugui dur a terme de forma òptima. Per exemple, especificant el timing, els utensilis i procediments a utilitzar, etc.
- En cas que vegi algun/a cambrer/a que no realitza alguna de les seves tasques de manera òptima sap comunicar-ho a la pròpia persona o a l'encarregat/da amb assertivitat.
- Explica els motius de la realització d'una elaboració a l'ajudant de cuina perquè entengui el per què és realitza amb una tècnica determinada.
- A la reunió prèvia abans del servei transmet la informació del plantejament del dia respecte el que s'ha de cuinar, explicant els canvis del menú o de plats de la carta, si n'hi han.

- Escoltar activament ordres, indicacions i les necessitats de l'equip, ja sigui als/a les companys/es o responsables, i tenir la capacitat de donar una resposta positiva i adequada.

  Es fa evident quan...
  - El personal de sala li explica algun requeriment o incidència de la clientela ja sigui perquè el plat està fred o el volen més fet.
  - Escolta atentament a l'ajudant de cuina quan té un dubte en una elaboració concreta.

- Saber preguntar per assegurar-se que ha entès bé les instruccions que se li han donat aclarint dubtes i per gestionar la feina que s'està duent a la cuina.

  Es fa evident quan...
  - Quan el/la cambrer/a li passa una comanda i té dubtes fa les preguntes pertinents per aclarir-los.
  - Constantment es preocupa i pregunta com porten els/les ajudants de cuina les diferents elaboracions i quan temps els hi queda per tenir-les enllestides.

RELACIÓ INTERPERSONAL (molt valorat)

Capacitat i habilitat per relacionar-se amb els/les companys/es de feina i altres professionals de l'entorn laboral de manera satisfactòria, mantenint una actitud assertiva i constructiva. Mostrar una actitud oberta vers les relacions, amb respecte; establir relacions professionals basades en la confiança i la cooperació; demanar i oferir ajuda sempre que sigui necessari.

- Valorar i tractar amb igualtat de condicions, respecte i comprensió a totes les persones de l'equip i a la clientela.

  Es fa evident quan...
  - Demostra tenir empatia, posant-se en el lloc dels/de les companys/es, quan un/a cambrer/a realitza alguna elaboració senzilla a la cuina i es deixa un dels fogons oberts per oblit ja que no és una tasca que acostuma a realitzar.
  - És conscient que la seva feina també depèn de la resta de personal de cuina i accepta qualsevol suggeriment i opinió que li puguin aportar.

- Establir relacions professionals basades en la confiança i la cooperació, reconeixent l'autoritat de les persones amb major grau de responsabilitat.

  Es fa evident quan...
  - Quan un/a company/a demana ajuda, dona un cop de mà si la seva disponibilitat li ho permet en aquell moment.

Autoria: Zaragoza, M. (coord.), Moreno, J., Hidalgo, M.

Agència de Desenvolupament del Berguedà · Generalitat de Catalunya · SOC Servei d'Ocupació de Catalunya · Unió Europea Fons social europeu L'FSE inverteix en el teu futur

- Respecta i accepta els rols de cadascuna de les persones que treballa a la cuina i a la sala.
- Estableix relacions de confiança amb les altres persones amb maneres de treballar o opinions diferents a la seva.

- Donar una resposta adequada a les demandes de la clientela, orientant-se a les seves necessitats.

  Es fa evident quan...
  - Encara que la clientela demani un plat que no estigui a la carta l'elabora, en cas que sigui possible i tingui els ingredients per fer-lo.
  - Si un/a client/a demana la carn volta i volta satisfà la seva demanda encara que ell/ella consideri que no és el més òptim pel tipus de carn.

- Aportar l'opinió encara que sigui contrària a l'interlocutor/a si és per millorar el propi treball o el de la resta, sense entorpir el servei. Abans "però sempre al final del servei."

  Es fa evident quan...
  - Li comenta a un/a company/a el que fa malament o algun comportament que no li agrada en el moment adequat per no interferir en el servei.

TREBALL EN EQUIP I LIDERATGE (molt valorat)

Capacitat per treballar de forma cooperativa i coordinada amb totes les persones de l'establiment per l'òptim funcionament de l'activitat. Ser capaç d'orientar l'equip a l'assoliment dels objectius motivant-lo i recolzant-lo en la realització de les seves funcions i tasques.

- Compartir els valors i els objectius de la cuina i de l'establiment en general.

  Es fa evident quan...
  - Vetlla perquè tots els plats es serveixin amb els estàndards de qualitat establerts per l'establiment.
  - Diàriament realitza un reunió prèvia al servei per a que tot l'equip sigui conscient de les elaboracions que s'han de realitzar.

- Compartir el coneixement propi mantenint una actitud d'aprenentatge entre iguals.

  Es fa evident quan...
  - Comparteix algunes de les receptes i els seus secrets dels diferents plats del menú per si algun company/a ha d'elaborar-los en algun moment, ja sigui perquè no hi és o perquè necessita ajuda amb les elaboracions.

- Col·laborar i cooperar en la realització d'activitats i tasques dins de l'equip de cuina i el de sala per assolir un objectiu comú.

  Es fa evident quan...
  - Té clar en quina partida ha estat assignat i quines parts del menú del dia depenen d'aquella partida.
  - És conscient que el resultat òptim del plat passa també per la bona realització del seu treball.
  - Es coordina amb la resta de companys/es de la cuina perquè el primer i segon plat es serveixin en el temps previst calculant el temps d'execució de cadascun d'ells.

Autoria: Zaragoza, M. (coord.), Moreno, J., Hidalgo, M.

Agència de Desenvolupament del Berguedà · Generalitat de Catalunya · SOC Servei d'Ocupació de Catalunya · Unió Europea Fons social europeu L'FSE inverteix en el teu futur

- Rectifica l'excés de salsa d'alguns plats tenint en compte les indicacions dels/de les cambrers/es per evitar que puguin tacar a la clientela a l'hora de servir-los.

- Ser capaç de trobar solucions als problemes de forma conjunta amb l'equip, de prendre decisions i d'acceptar les decisions que es prenguin conjuntament.

  Es fa evident quan...
  - En cas que una persona de l'equip de cuina estigui malalta durant la reunió prèvia al servei decideixen entre tot l'equip qui realitzarà les seves tasques.

- Fer costat a l'equip i a la resta de responsables en l'acompliment de les seves funcions i oferir-los el suport necessari per la seva millora competencial.

  Es fa evident quan...
  - Quan un/a ajudant de cuina no realitza correctament una de les tasques assignades li ajuda perquè aprengui a fer-la.

- Ser capaç d'avaluar el treball i el resultat de l'equip i de la resta de responsables.

- Motivar les persones de l'equip perquè s'impliquin amb els objectius de la seva activitat i de l'establiment.

  Es fa evident quan...
  - Anima als companys amb frases motivadores quan arriba un pic de feina i toca augmentar el ritme de treball.
  - Felicita, agraeix i valora constantment la feina del seu equip.

- Saber demanar i acceptar ajuda de les persones de l'equip i dels/de les responsables directes.

  Es fa evident quan...
  - Demana ajuda als/a les ajudants de cuina quan comença a endarrerir-se amb les elaboracions de la comanda d'un grup gran de comensals.

APORTACIONS DEL TREBALL DE CAMP

La comunicació dins de la cuina és important tant per entendre les indicacions i comandes del personal de sala i de la resta de companys/es de la cuina com per comunicar de manera clara als/a les ajudants de cuina les necessitats del servei en cada moment.

Totes les persones entrevistades coincideixen en què una bona relació interpersonal amb la resta de persones de l'equip és clau per mantenir un bon clima laboral i superar les situacions de tensió que es poden crear durant el servei. També consideren important que tinguin empatia amb la resta de companys/es, entendre que ningú és perfecte i es poden cometre errors i expressar de manera assertiva què ha fet malament. **Citen textualment:** *"Es imprescindible, en una relació laboral on la gent està tan a prop s'ha de saber dir a algú que fa alguna cosa que a tu no t'agrada i que ho pugui veure."*

El treball en equip és imprescindible perquè el servei funcioni correctament, no només és necessari que treballin en equip el personal de la cuina, doncs en alguns establiments treballen per partides, sinó també que es coordinin amb el personal de sala.

Autoria: Zaragoza, M. (coord.), Moreno, J., Hidalgo, M.

Agència de Desenvolupament del Berguedà · Generalitat de Catalunya · SOC Servei d'Ocupació de Catalunya · Unió Europea Fons social europeu L'FSE inverteix en el teu futur

En funció del tipus d'establiment i l'organització de la cuina el lideratge del/de la cuiner/a serà més o menys marcat. Per exemple, en establiments on l'estructura de la cuina és més marcada i tenen xef, caps de partida, cuiners/es i ajudants de cuina el líder de la cuina serà el/la xef. En canvi, en establiments on només hi ha un/a cuiner/a i un/a ajudant de cuina és el/la cuiner/a qui portarà el lideratge de la cuina.

COMPETÈNCIES D'AFRONTAMENT

RESPONSABILITAT (molt valorat)

Capacitat de prendre decisions i executar les funcions del lloc de feina des de la implicació i el compromís, tenint en compte els requeriments i les indicacions rebudes i els criteris propis d'actuació.

- Treballar seguint els passos i el temps dels mètodes i procediments establerts acomplint amb els terminis.

  Es fa evident quan...
  - Quan una de les elaboracions no ha sortit de manera òptima, s'ha cremat, per exemple, és capaç d'anar a comprar la matèria primera necessària, en cas que no hi hagi, per tornar-lo a fer i tenir-lo a punt per l'hora del servei.
  - Coneix el temps de caducitat de cadascun dels productes frescos i congelats.
  - A l'hora de fer la recepció del producte fresc l'envasa en funció de la proporció que gasta diàriament, guardant una part al frigorífic (pels propers dies) i la resta al congelador.

- Vetllar pel bon funcionament del servei seguint els estàndards de seguretat i qualitat fixats.

  Es fa evident quan...
  - Abans de començar a cuinar es treu els anells, polseres i rellotge, es posa el davantal i es preocupa de tenir sempre les mans netes per cuinar.
  - Avisa a un/a ajudant de cuina que té una paella al foc a punt de cremar-se per a que la tregui.

- Manipular amb cura els aliments i realitzar una supervisió final del plat per confirmar una òptima orientació a la clientela.

  Es fa evident quan...
  - Tant quan recepciona aliments que encara s'han d'elaborar, com abans de servir el plat elaborat, repassa la qualitat dels aliments i de l'emplatat final.

- Ser puntual en l'entrada.
- Tenir cura dels estris i dels utensilis i de la zona de treball en general mantenint l'ordre i la netedat.

  Es fa evident quan...
  - Quan acaba el servei realitza les tasques de neteja per tal de deixar la cuina preparada pel servei següent.
  - Fa una ullada abans de marxar per comprovar que tot està en òptimes condicions i assegurar-se que s'ha deixat el gas i el rentaplats apagats, les fregidores desendollades, etc.

Autoria: Zaragoza, M. (coord.), Moreno, J., Hidalgo, M.

Agència de Desenvolupament del Berguedà · Generalitat de Catalunya · SOC Servei d'Ocupació de Catalunya · Unió Europea Fons social europeu L'FSE inverteix en el teu futur

ADAPTABILITAT (bastant valorat)

Capacitat crítica, constructiva i positiva per generar estratègies de resposta als canvis i a les noves exigències de cada situació. Capacitat de cercar i aplicar respostes àgils i eficaces davant de situacions, entorns, persones, responsabilitats i tasques canviants, d'integrar el canvi de manera positiva i constructiva.

- Estar obert i acceptar els canvis imprevistos, nous sistemes, noves eines de treball, noves directrius, etc. amb una actitud positiva i constructiva.

  Es fa evident quan...
  - S'adapta a les situacions on s'han de servir molts plats alhora, per exemple, durant un casament introduint nous sistemes de muntatge dels plats modificant les tasques dels/de les ajudants de cuina i les seves pròpies fent cadenes de muntatge per emplatar.
  - Improvisa per elaborar plats diferents de la carta o del menú per exigències de la clientela o per manca d'ingredients.
  - Augmenta la seva jornada de treball en el cas que arribi un/a client/a en acabar el servei.

- Adaptar el temps de la pròpia feina quan el procés ho requereix.

  Es fa evident quan...
  - Augmenta el ritme de treball en moments de pics de feina, normalment els caps de setmana, en època de neu, durant la Patum, etc.
  - Davant una errada del/de la cambrer/a a l'hora de demanar els segons d'una taula per a una altra augmenta la velocitat de l'elaboració dels plats perquè la clientela s'esperi el mínim possible.

- Assumir altres funcions i tasques que a priori no tenia assignades amb una actitud positiva.

  Es fa evident quan...
  - Assumeix diferents funcions, ja sigui d'ajudant de cuina, de cambrer/a o rentaplats, en aquelles ocasions que sigui necessari, per exemple durant el temps que el/la cambrer/a està dinant, quan hi ha pics de feina a sala, etc.

ORGANITZACIÓ I PLANIFICACIÓ (molt valorat)

Tenir una visió clara de les funcions i tasques del lloc de feina i executar-les amb eficàcia i eficiència. Planificar, prioritzar i dur-les a terme de manera autònoma preveient possibles obstacles. Malgrat que el/la teixidor/a treballa sota la supervisió del/de la contramestre/a, cal autonomia per a l'execució de les funcions que li pertoquen.

- Organitzar, planificar les tasques, establir prioritats i calcular el temps d'elaboració dels plats sense necessitat de suport o supervisió constant.

  Es fa evident quan...
  - Decideix els diferents plats del menú diari en funció de la matèria primera de la que disposa i utilitza les eines de la cuina planificant les seves tasques en funció dels recursos disponibles, com la taula calenta.

Agència de Desenvolupament del Berguedà · Generalitat de Catalunya · SOC Servei d'Ocupació de Catalunya · Unió Europea Fons social europeu L'FSE inverteix en el teu futur

- En restaurants de menú en situacions excepcionals, com la celebració d'un casament, atorga diferents tasques al personal de cuina per realitzar l'emplatat i que els plats puguin sortir a l'hora.
- Sap anticipar-se a certes situacions i realitza més quantitat d'alguna elaboració aprofitant que ja hi està posat, per tal de tenir-la feta després. Per exemple, talla més embotit del compte per tenir-lo tallat quan torni a entrar una comanda que en requereixi.
- Té presents les necessitats de la clientela pel que fa a l'ordre de comanda i, per tant, en l'ordre de prioritats.
- Té en compte el temps d'execució de tots els plats que s'estan elaborant i marca les pautes als/a les ajudants de cuina.

- Reorganitzar les tasques i el temps davant un imprevist, canvi o problema.

  Es fa evident quan...
  - S'exhaureix el coriandre per realitzar un cebiche i inverteix part del temps d'elaboració del plat en substituir-lo per un altre ingredient.

GESTIÓ DE L'ESTRÈS I DE LES EMOCIONS (molt valorat)

Capacitat d'identificar, analitzar, comprendre i controlar els sentiments i les emocions generades en situacions de diversa naturalesa dins el context laboral i de desplegar estratègies adequades per afrontar-les. Principalment aquelles que vivim de forma negativa i que han estat generades en situacions de pressió, de conflicte i/o estressants. Cercar estratègies adequades per al seu control i superació, així com aconseguir el control de l'expressió física que les acompanya.

- Mantenir el control de si mateix/a i intentar cercar els recursos necessaris per donar una resposta adequada en aquelles situacions d'estrès.

  Es fa evident quan...
  - Davant una errada d'un/a ajudant de cuina en una elaboració li fa saber que s'ha equivocat sense pujar el to de veu.

- Interpretar les situacions difícils de la pròpia activitat com a oportunitats de desenvolupament i creixement, personal i organitzacional.

  Es fa evident quan...
  - Accepta les crítiques sobre els plats que s'han servit a la clientela acceptant-les com una oportunitat de millora.

- Tenir un bon nivell d'autoconeixement i confiança personal respecte a les pròpies limitacions, habilitats i capacitats per solucionar una situació estressant.

  Es fa evident quan...
  - Davant d'un pic de feina o incidència en el servei demana suport i s'esbargeix per tornar en plenes aptituds per afrontar la situació.

- Gestionar les emocions i l'estrès, així com donar una resposta àgil i adequada davant d'imprevistos i/o incidències.

  Es fa evident quan...
  - No perd la calma quan s'espatlla el forn o el rentavaixelles en mig del servei, busca alternatives i dona suport a l'equip.

Autoria: Zaragoza, M. (coord.), Moreno, J., Hidalgo, M.

Agència de Desenvolupament del Berguedà · Generalitat de Catalunya · SOC Servei d'Ocupació de Catalunya · Unió Europea Fons social europeu L'FSE inverteix en el teu futur

INICIATIVA I AUTONOMIA (molt valorat)

Capacitat per pensar, actuar i prendre decisions amb llibertat, d'anticipar-se a qualsevol situació, esperada o inesperada, i tenir en compte tots els factors que hi intervenen.

- Capacitat per planificar i executar el propi pla de treball per realitzar les funcions i les tasques de forma autònoma.

  Es fa evident quan...
  - Segueix les directrius marcades pel/per la xef, el/la cap de partida, l'encarregat/da o el/la propietari/ària realitzant la seva feina amb autonomia.
  - Es planifica les elaboracions de la seva partida per tenir-ho a punt pel servei sense supervisió constant.

- Capacitat d'engegar un procés d'autoaprenentatge, per millorar el desenvolupament de les funcions.

- Prendre les decisions adients quan es donen incidències, queixes i imprevistos a la cuina o amb la clientela (ja sigui resolent ell/ella el problema si sap fer-ho, o comunicant-li a l'encarregat/da si no en sap).

  Es fa evident quan...
  - Treballa a un ritme constant donat el ritme frenètic i els pics de feina que es donen durant un servei per evitar colls d'ampolla.
  - Resol els problemes que hagin sorgit amb les elaboracions sense necessitat que el/la cap de partida li digui.

- Capacitat per fer suggeriments i proposar millores si veu que algun aspecte dels plats o del servei es pot millorar, cercant el moment i l'espai més adequats.

  Es fa evident quan...
  - Canvia un ingredient d'un dels plats de la carta per millorar el seu gust.

NEGOCIACIÓ (poc valorat)

Capacitat per cercar el consens davant d'una situació en la que existeixen necessitats, interessos i posicionaments diferents, utilitzant arguments clars i suficients encaminats a assolir acords satisfactoris, entre les persones implicades, que permetin assolir els millors resultats.

- Apropar posicionaments davant d'una situació en la que existeixen discrepàncies, postures contraposades i necessitats diferents. Principalment, entre els interessos i objectius tant de l'equip de cuina, com de la resta de companys i companyes de sala.

  Es fa evident quan...
  - Aconsegueix pactar preus satisfactoris amb els/les proveïdors/es per augmentar la rendibilitat dels plats.

Autoria: Zaragoza, M. (coord.), Moreno, J., Hidalgo, M.

Agència de Desenvolupament del Berguedà · Generalitat de Catalunya · SOC Servei d'Ocupació de Catalunya · Unió Europea Fons social europeu L'FSE inverteix en el teu futur

- Tenir la capacitat de definir i potenciar estratègies que generin un impacte positiu per l'activitat, per damunt d'interessos o necessitats individuals.

- Tenir capacitat d'influenciar i inclinar a la resta de persones cap al nostre posicionament, aportant arguments òptims, en quantitat i qualitat, i prenent com a base l'assoliment dels interessos i objectius de tota l'organització.

  Es fa evident quan...
  - Reorganitza les tasques dels/de les ajudants de cuina de les diferents partides per millorar el funcionament del servei.

CREATIVITAT (molt valorat)

Capacitat de crear amb l'intel·lecte o la fantasia idees que introdueixin alguna novetat que aporti valor a l'establiment, al mercat i a l'entorn.

- Promoure la creativitat i la innovació, de manera transversal, en el seu equip i en tot l'establiment i potenciar la capacitat creativa i innovadora de totes les persones de l'equip.

  Es fa evident quan...
  - Dona peu al personal de cuina, ja sigui ajudant de cuina o cap de partida, a participar en la creació del menú.
  - Pregunta a l'ajudant de cuina com faria l'emplatat amb l'objectiu d'ajudar-lo/la a desenvolupar la seva creativitat.

- Ser capaç de trobar solucions diferents d'aquelles més usuals per resoldre problemes a la cuina.

- Generar estratègies i alternatives diverses davant d'una mateixa situació o problema, que incloguin un element diferenciador.

- Introduir variacions en els procediments i/o diferents aspectes i elements de les elaboracions i de l'organització de la cuina.

  Es fa evident quan...
  - Aplica noves tècniques noruegues i escandinaves per cuinar la tonyina a baixa cocció.
  - Elabora plats típics de la cuina catalana variant tant els ingredients com les tècniques culinàries a l'hora de fer un trinxat o vedella amb bolets.
  - Fusiona la cuina catalana amb altres tipus de cuina per crear plats innovadors i diferenciar-se de la competència.
  - A l'hora de crear els plats del menú té en compte que ha d'estar compensat nutricionalment, que porti proteïnes, hidrats de carboni, peix, etc. i que sigui atractiu per la clientela.

- No tenir limitacions personals ni prejudicis per experimentar i explorar noves idees que permetin avançar-se als canvis de l'entorn.

  Es fa evident quan...
  - Experimenta amb diferents ingredients i tècniques per la creació de nous plats tenint en compte les noves tendències que apareixen al sector.

APORTACIONS DEL TREBALL DE CAMP

Autoria: Zaragoza, M. (coord.), Moreno, J., Hidalgo, M.

Agència de Desenvolupament del Berguedà · Generalitat de Catalunya · SOC Servei d'Ocupació de Catalunya · Unió Europea Fons social europeu L'FSE inverteix en el teu futur

La responsabilitat és una competència molt valorada per les persones entrevistades i consideren que un nivell alt de responsabilitat també repercuteix positivament en d'altres competències com la iniciativa, l'organització, l'adaptabilitat i la disposició a l'aprenentatge, entre d'altres.

De fet, el que busquen els establiments és una persona treballadora i amb una alta disposició a l'aprenentatge ja que hi ha coneixements que tot i no tenir-los a l'hora d'incorporar-se a l'equip si té ganes d'aprendre estan disposats/des a ensenyar-los. Es valora més que la persona sigui treballadora i no se li hagi de repetir les coses tres cops a la puntualitat. **Cita textualment:** *"Al final el que busco és una persona treballadora i que no busqui problemes dins de la feina."*

Tant la responsabilitat com l'adaptabilitat les consideren com una conseqüència d'involucrar-se en el projecte, però s'ha de tenir en compte que això va lligat a que el/la propietari/ària o el/la xef faci partícips/es a les persones de l'equip de la cuina a l'hora de prendre decisions. Per tant, la implicació en la feina té a veure amb les capacitats dels treballadors però també en la manera de gestionar l'equip.

L'estrès forma part de la feina, per tant, les persones que treballen a la cuina han de saber gestionar-lo. **Citen textualment:** *"Pots tenir estrès en un moment donat quan tens molta gent però forma part de la feina, si no ets capaç de gestionar això no podràs fer la feina."*

El/La cuiner/a és l'encarregat/da de la creació tant dels plats de la carta com del menús i ha d'estar constantment informat/da de les noves tendències del sector per aportar a la clientela una oferta gastronòmica equilibrada i, alhora, atractiva. Per tant, la creativitat és imprescindible, **citen textualment:** *"Sense creativitat no existiria la cuina."*

REQUISITS D'ACCÉS

FORMACIÓ

En general, el nivell de formació exigit per treballar al sector de la restauració, ja sigui a cuina o a sala, no cal que sigui gaire alt. La majoria d'empreses prioritzen certes competències transversals enlloc de certs coneixements tècnics que asseguren es poden aprendre ràpid. Així doncs, les empreses no solen fixar cap grau d'exigència formatiu per començar a treballar a la sala o a la cuina dels seus establiments, però sí que valoren el fet de que la persona tingui la ESO i també algun tipus de formació específica del sector. En el cas dels/de les cuiners/es (o xefs) dels restaurants de més forquilles on es fa una cuina més sofisticada, es requereix que aquestes persones tinguin competències tècniques en ciències gastronòmiques i culinàries per poder desenvolupar la seva feina.

Formació reglada

Així doncs, a continuació s'inclouen ordenats de menor a major nivell, tots els títols formatius oficials que inclouen competències tècniques per treballar en el sector de la restauració, tant a sala com a cuina.

Autoria: Zaragoza, M. (coord.), Moreno, J., Hidalgo, M.

Agència de Desenvolupament del Berguedà · Generalitat de Catalunya · SOC Servei d'Ocupació de Catalunya · Unió Europea Fons social europeu L'FSE inverteix en el teu futur

- **Cicles Formatius Grau Mig:** CFGM Serveis en Restauració i CFGM Cuina i Gastronomia.

- **Cicles Formatius Grau Superior:** CFGS Direcció de Cuina i CFGS Direcció en Serveis de Restauració.

- **Graus universitaris:** Grau en Ciència i Tecnologia dels Aliments, Grau en Ciències de la Salut, Grau en Nutrició Humana i Dietètica.

Formació complementària

L'oferta formativa complementària a l'oficial que existeix per treballar al sector de la restauració és molt amplia. Tot i que la majoria d'establiments no posen cap requisit més enllà de la formació per la manipulació d'aliments (que és obligatòria per treballar en una cuina), molts valoren els títols complementaris que una persona pugui tenir. Així doncs, a continuació s'inclouen alguns d'aquests títols:

- Cursos d'auxiliar de cuina.
- Cursos de seguretat i higiene alimentària.
- Cursos de manipulació d'aliments i nocions bàsiques de cuina.
- Cursos de conservació d'aliments.
- Cursos de classificació i reciclatge de deixalles.
- Cursos sobre tècniques de neteja i emmagatzematge en l'àrea de cuina.
- Cursos de gestió de la restauració.
- Cursos d'anàlisi de costos en la restauració.
- Cursos d'especialització culinària.
- Cursos de presentació de plats.
- Cursos de cambrer/a.
- Cursos d'atenció a la clientela.
- Cursos d'especialització relacionats amb el servei de bar i restaurant: sommelier, cerveseria, cafeteria, etc.
- Cursos de direcció d'empreses de restauració.
- Cursos de direcció d'empreses turístiques.

CONDICIONS FÍSIQUES I AMBIENTALS

Treballar en un bar o en un restaurant té algunes peculiaritats que poden condicionar el correcte desenvolupament del servei. Les més comuns i les que més cal tenir en compte són les següents:

- **Temperatura:** L'exposició a temperatures extremes és un factor de risc important en cuines: l'entrada constant a cambres frigorífiques o rebosts amb temperatures baixes i alternant amb la permanència a prop de focus de calor com són els forns, plaques i flames obertes. A això cal sumar-li que la calor en cuines comporta un alt grau d'humitat, la qual cosa dificulta la regulació de la temperatura del cos humà.

- **Soroll:** L'exposició al soroll és molt freqüent en certes activitats del sector d'hostaleria, tant en sala amb la clientela constantment parlant en tons elevats, música de fons, moviment de plats i gots; com en cuina amb les màquines en funcionament (picadores, batedores, fregidores, etc.). El nivell sonor elevat pot arribar a produir pèrdua d'audició de diferents graus i fins i tot la sordesa professional.

- **Agents biològics i al·lèrgens:** Tant en aquelles tasques on s'han de manipular aliments, com en les tasques de neteja, el/la treballador/a està en contacte amb productes que poden provocar reaccions agressives. Per un costat és important que la persona conegui a quins aliments pot ser al·lèrgic només amb el contacte, i per altra banda és important que segueixi les normes de seguretat quan utilitza productes químics de neteja com desengrassants i desinfectants.

- **Postures, esforços, manipulació i coordinació:** Les postures forçades, els esforços i la manipulació de grans pesos o càrregues voluminoses poden desencadenar lesions i alteracions del sistema muscular i esquelètic. A més a més, també és important tenir habilitat amb les mans i bona coordinació sobretot per portar la safata, però també per manipular manipulació altres eines i/o fins i tot alguns aliments.

CONSIDERACIONS FINALS

La part de funcions, competències i requisits d'accés d'aquest mapa d'ocupació s'ha confeccionat a partir de la informació facilitada per set empresaris/àries i dues observacions directes a professionals competents del sector de l'Hostaleria i la Restauració del Berguedà. També s'han utilitzat fonts secundàries que aporten informació d'empreses del sector d'arreu de Catalunya i que són extrapolables (veure apartat Referències).

Cal tenir en compte que, tot i la validesa de la informació que conté aquest document, la mostra d'empreses utilitzada no és representativa de tot el sector i, per tant, no contempla moltes de les situacions (evidències) en les que es poden posar en joc les competències contemplades, ni molts dels requisits que demanen les empreses actualment. En el futur, a mida que es vagi ampliant la mostra, s'anirà ampliant la informació d'aquest document.

La part de tendències del sector que es mostra a continuació ha estat elaborada amb la informació facilitada per tres experts que tenen una visió del sector de l'Hostaleria i la Restauració a nivell local, estatal i internacional.

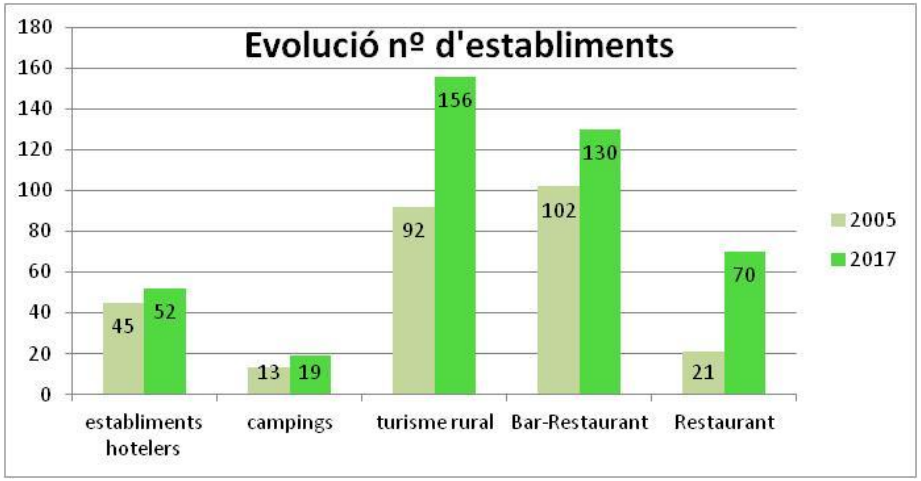
En el cas que el/la lector/a d'aquest document trobi interessant aportar la seva opinió o el seu coneixement pot fer-ho a través del correu electrònic info@cresalida.com indicant en l'assumpte "Mapa restauració ADB".

TENDÈNCIES DEL SECTOR

Per explicar millor la situació econòmica del sector de la restauració i cap a on evoluciona, a continuació es mostren les tendències actuals del sector classificades segons la seva tipologia. A més a més, també s'explica com aquestes tendències poden afectar al perfil professional de cuiner/a.

TENDÈNCIES ECONÒMIQUES GENERALS

- **Creixement del sector al Berguedà:** Com es pot observar en la gràfica següent, tots els tipus d'establiment relacionats amb hostaleria i restauració que hi ha a la comarca s'han vist incrementats en el seu nombre durant el últims 12 anys. Concretament, els restaurants i els establiments de turisme rural són els que més s'han multiplicat arreu de la comarca.



*Les dades de 2017 són aproximades comparant entre varies fonts

Autoria: Zaragoza, M. (coord.), Moreno, J., Hidalgo, M.

TENDÈNCIES D'INNOVACIÓ

Pel que fa al futur del sector de l'hostaleria i la restauració, aquest passa per tres grans focus d'innovació: incorporació de noves tecnologies, pràctiques més responsables i respectuoses amb el medi ambient, i orientació a les necessitats de la clientela i als nous hàbits de consum alimentari.

- **Noves tecnologies:**

→ Tendència a automatitzar els processos de tramitació de comandes amb l'ús de TPV***.**

Observació:

- L'ús d'aquesta nova tecnologia, així com d'altres que poden realitzar la mateixa funció com els telèfons mòbils, les tablets i/o les PDA's, requeriràn competències digitals en un grau més elevat.

*** TPV** és un dispositiu que permet visualitzar en una o més pantalles totes les comandes de preparacions de cuina que arriben dels encàrrecs dels/de les cambrers/es. Controla el temps de cada nota, marca els plats lliurats, i ajuda en la coordinació de totes les tasques.

→ Tendència a incorporar softwares pel maneig de canals de reserva en aquells negocis com hotels, càmpings i hostals que ofereixen allotjament (*Channel Manager*).

→ Cada vegada existeixen més *app* que milloren l'experiència de la clientela en el restaurant i li donen l'oportunitat de compartir-la i valorar-la de manera virtual a través de *l'smartphone*.

→ Cada vegada és més important tenir presència a les xarxes socials a través de les eines de Comunicació 2.0.

Observació:

- En els equips petits i multidisciplinaris, es valorarà que els/les cuiners/es tinguin competències digitals específiques en l'ús d'aquestes plataformes per participar en el desenvolupament de l'estratègia digital de l'empresa.

- **Sostenibilitat i medi ambient:**

→ Tendència creixent dels hàbits de consum saludables, degut a l'augment de la consciència social respecte a la importància de cuinar amb productes ecològics i aliments de proximitat.

Observació:

- Tot i que l'ús de productes de proximitat ha estat una estratègia que han utilitzat tradicionalment al Berguedà, avui dia pren importància que les persones que treballen a la restauració coneguin els beneficis de cuinar amb aquests productes així com les seves especificitats per transmetre aquesta informació a la clientela.

→ Tendència a incorporar sistemes i processos de gestió de residus més adequats i responsables amb l'entorn (com, per exemple, calderes de biomassa o sistemes de recollida d'oli per la posterior realització de sabons).

Observació:

Autoria: Zaragoza, M. (coord.), Moreno, J., Hidalgo, M.

Agència de Desenvolupament del Berguedà · Generalitat de Catalunya · SOC Servei d'Ocupació de Catalunya · Unió Europea Fons social europeu L'FSE inverteix en el teu futur

- Això pot requerir la renovació de certes competències bàsiques i/o tècniques per l'ús i implementació d'aquests sistemes.

➜ Per temes higiènics i sanitaris el sector cada vegada està més regulat a nivell legal.

Observació:

- Tot i que la majoria d'empreses entrevistades asseguren que les normes higièniques i de seguretat a la cuina són força bàsiques, contínuament estan apareixent noves eines i nous processos que poden requerir nous coneixements al respecte.

- **Orientació a la clientela:**

➜ Cada vegada és més important el tracte personalitzat cap a la clientela, adaptant-se a les seves necessitats i proporcionant noves experiències.

Observació:

- Tot i que la majoria d'empreses asseguren que les normes per tractar amb la clientela són bàsiques i de sentit comú, prenen importància algunes competències transversals com la relació interpersonal, la gestió de les emocions i l'estrès, o la comunicació per oferir un tracte òptim.

➜ El/La consumidor/a cada vegada busca més la qualitat i diversitat. En aquest sentit, els nous hàbits de la clientela tendeixen a estar relacionats amb els següents factors: nous hàbits alimentaris (dieta vegetariana, vegana, etc.), interès per la cuina artesana però creativa, entre d'altres.

Observació:

- En la mesura que els/les ajudants de cuina tinguin coneixements sobre aquest tipus de dietes i sobre al·lèrgies, així com coneixements culinaris d'altres cultures i països, el tracte amb la clientela podrà ser més personalitzat.

➜ La clientela cada vegada és més crítica i exigent. Tendència creixent a utilitzar algunes plataformes d'Internet com a guia d'establiments i fòrums de crítica gastronòmica.

Observació:

- És important que el/la client/a marxi sempre content/a per evitar crítiques negatives a la xarxa. Això referma la idea que els perfils professionals de restauració requereixen certes competències transversals per oferir un tracte òptim a la clientela.

➜ La clientela vol viure una experiència menjant, i hi ha una tendència creixent d'incorporar l'oci i la cultura a l'acte de menjar.

REFERÈNCIES

- Alles, M. (2005). El diccionario (2a ed.). Buenos Aires: Ed. Granica.

- Colomer, M.; Palacín, I.; Rubio, F. (2008). Claus Tutorials guia per a l'acompanyament i el suport tutorial. Barcelona.
- Colomé, M. (coord.); Flo, A.; Tinoco, Y. Diccionari normatiu de competències transversals clau per a l'ocupabilitat de joves. Barcelona: ECAS.
- Zaragoza, M.; Colomé, M. (2012). Mapa competencial del perfil professional d'un/a directiu/iva.
- Zaragoza, M, Colomé, M (2012). *Competències Directives*. Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya (UOC)
- Zaragoza, M. (2012). Emprendre en clau de competències: El perfil emprenedor. Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya (UOC).
- Surt, Fundació. (2003) Astrolabius. Estudio de las competencias clave para la empleabilidad. Barcelona.
- Institut Català de les Qualificacions Professionals.
- Fitxa Ocupacional Auxiliar de Cuina de Barcelona Activa
- Fitxa Ocupacional Auxiliar de Cuina del SOC
- Mapa de l'ocupació Tècnic/a en Cuina i Gastronomia de Marta Colomer
- Barcelona Treball de BCN Activa: http://w27.bcn.cat/porta22/images/es/Barcelona_Treball_Ocupaciones_Turismo_2015_ES_tcm24-40537.pdf
- Estudis sectorials i comarcals de l'Institut d'Estadística de Catalunya: https://www.idescat.cat/
- Altres articles relacionats:
  - https://blog.menorquina.com/las-nuevas-tendencias-en-restauracion
  - http://profesionalhoreca.com/tendencias-clave-para-2017-en-la-hosteleria-espanola/
  - http://www.ainia.es/tecnoalimentalia/tecnologia/la-innovacion-un-gran-reto-para-el-sector-de-la-restauracion/
- http://gastronomia.laverdad.es/preguntas/cocina-general/en-consisten-servicios-americano-ruso-frances-e-ingles-restaurante--3838.html