

# MAPA D'OCUPACIÓ. AJUDANT DE CUINA

## PERFIL PROFESSIONAL

|                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| <b>OCUPACIÓ</b>                       | Ajudant de cuina                                  |
| <b>ALTRES OCUPACIONS RELACIONADES</b> | Cuiner/a<br>Rentaplats                            |
| <b>ÀMBIT D'ACTUACIÓ</b>               | Sector d'Hostaleria i la Restauració del Berguedà |
| <b>PROMOTORA</b>                      | Agència de Desenvolupament del Berguedà           |

|                           |  |
|---------------------------|--|
| <b>DESCRIPCIÓ GENERAL</b> | <p>Els i les ajudants de cuina s'encarreguen de donar suport als/a les caps de cuina i cuiners/es en aquelles tasques que no requereixen un alt grau d'especialització. Així doncs, aquests/es professionals participen en la preelaboració d'aliments, la preparació i presentació d'elaboracions culinàries senzilles (normalment freds), i/o ajuden al/a la cuiner/a en la preparació d'elaboracions més complexes aplicant sempre les tècniques i normes bàsiques de manipulació, preparació i conservació d'aliments.</p> <p>El rol de l'ajudant de cuina canvia segons la dimensió i el model de negoci: als restaurants i bars petits, l'ajudant de cuina té un perfil molt adaptable i polivalent que el/la pot portar a realitzar altres tasques més típiques del/de la cuiner/a o del/de la cambrer/a com per exemple preparar entrepans calents amb la planxa o donar un cop de ma netejant el menjador.</p> <p>Als establiments de més dimensió i més categoria, l'ajudant de cuina té un rol més acotat al suport al/a la cuiner/a, amb la finalitat de facilitar-li la feina prèvia a l'elaboració de diferents preparacions culinàries.</p> |
|---------------------------|--|

## FUNCIONS I TASQUES

### EXECUTAR OPERACIONS BÀSIQUES DE MANIPULACIÓ I PREPARACIÓ D'ALIMENTS

**Observació:**

- En alguns establiments preparen alguna beguda, tot i que no és habitual.

- Preelaborant matèries primeres en cru, segons necessitats, per a la seva posterior utilització o comercialització.
- Ajudant en l'elaboració culinària, preparant i presentant elaboracions senzilles.

**Observació:**

- Per exemple, netejant i pelant hortalisses, preparant amanides, emplatant productes frescos, fent primeres coccions, caldos i sofregits, etc.

- Assistint en la preparació d'elaboracions més complexes.

**Observació:**

- Per exemple, tallant i desossant la carn o escatant el peix.
- En alguns establiments a mida que van assolint les tasques pròpies d'ajudant de cuina, el/la cuiner/a li van ensenyant a fer elaboracions més complexes com salses, canelons, croquetes, etc.

### REALITZAR LA CONSERVACIÓ D'ALIMENTS

- Envasant i regenerant aliments i elaboracions culinàries perquè siguin aptes per al consum posterior o distribució.

**Observació:**

- Per exemple envasant al buit o preparant algun gènere per ser conservat al congelador.

- Emmagatzemant els productes a la nevera, al rebost o al celler, segons les necessitats.

**Observació:**

- 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.

## NETEJAR LA CUINA, ELS ESTRIS DE CUINA, LA COBERTERIA I LA VAIXELLA

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

### Observació:

- En els establiments més grans els/les ajudants de cuina no han de rentar els plats, sinó que en aquests establiments acostumen a comptar amb la figura del/de la rentaplats que és la persona encarregada exclusivament d'aquesta tasca.

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

### Observació:

- Normalment la zona de fogons, els marbres, els mobles d'ús diari, les neveres i el magatzem.

- Esterilitzant i preparant els utensilis necessaris per a cada elaboració.

## ASSISTIR EN L'APROVISIONAMENT INTERN DE GÈNERES I UTENSILS CULINARIS

- Controlant la manca d'existències d'algun gènere o utensili concret quan aquests es van exhaurir.

### Observació:

- Cada establiment té la seva manera de controlar les existències, i la persona encarregada acostuma a ser el/la cuiner/a o xef. Així doncs, el control de les existències per part dels/de les ajudants de cuina es restringeix a avisar al/a la responsable quan algun gènere s'ha acabat o a punt d'acabar-se.

- Realitzant la recepció, distribució i emmagatzematge de les mercaderies per al seu ús posterior.

### Observació:

- La recepció i distribució no l'acostumen a fer ja que és l'encarregat/da qui tracta amb el/la proveïdor/a, però en alguns establiments els hi ensenyen a fer-ho perquè pot ser que ho hagin de fer alguna vegada i així aprenen com funciona la gestió de la cuina.
- A l'hora d'emmagatzemar les noves mercaderies han de col·locar-les en funció de la seva caducitat per tenir més a mà i consumir primer aquelles en que la data de caducitat és més propera.

## APORTACIONS DEL TREBALL DE CAMP

Tot i que un/a ajudant de cuina comença realitzant elaboracions simples, les persones entrevistades coincideixen en que, a la llarga se li va ensenyant a fer elaboracions més complexes com una salsa bolonyesa, un guisat, un farcit de canaló, etc. i, per tant, adquireixen més funcions pròpies d'un/a cuiner/a.

En alguns establiments la idea d'anar formant als/a les ajudants de cuina és que aquests/es puguin arribar a ser cuiners/es, adquirint més coneixements i realitzant funcions pròpies d'un/a cuiner/a per no coaccionar el seu aprenentatge. Tot i així en un establiment petit on n'hi ha un/a cuiner/a i un/a ajudant de cuina aquest/a no deixarà de realitzar funcions d'ajudant per una qüestió d'organització.

La neteja és primordial en una cuina, **citen textualment:** *“Han de tenir molt clar que s’ha de netejar la cuina, és imprescindible quan acabes el servei deixar-la impecable. Quan estàs treballant també has de ser pulcre, perquè no es treballa bé amb restes de menjar o brutícia. Elaborar i netejar és el que els diem sempre, i després continuar.”*

## COMPETÈNCIES

### COMPETÈNCIES TÈCNIQUES

Les competències tècniques d'un/a ajudant de cuina 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 de les característiques i funcionament dels diferents elements d'una cuina: equips i eines, maquinària, utensilis, etc.

**Observació:**

- Han de conèixer els més habituals, els que es troben en totes les cuines.

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

**Observació:**

- És important que sàpiguen classificar els aliments en funció si són fruites, verdures, llegums, cereals, carns, peixos, làctics, etc. També han de conèixer quins són els nutrients bàsics de cada grup que regeixen aquesta classificació.

- Coneixement i ús de les tècniques bàsiques de tall i cocció.

**Observació:**

- En alguns establiments és necessari conèixer alguna tècnica d'elaboració específica, com la cocció al buit.
- Normalment, en aquelles cuines que tenen un equip més ampli de treballadors/es, els/les ajudants de cuina no han de realitzar coccions, només preelaboracions fredes i en cru. Tot el que impliqui fogons és responsabilitat dels/de les cuiners/es o xefs.

- Coneixement bàsic i ús de mètodes de conservació, envasat i regeneració de gèneres i elaboracions culinàries.
  - **Observació:**
    - Ha de conèixer les especificitats de cada aliment a l'hora de ser envasat per a la seva conservació.
- Coneixement i ús de les tècniques i normes de manteniment i neteja de les instal·lacions i dels equips.
  - **Observació:**
    - És important conèixer les normes per netejar cada una de les màquines, ja que una mala praxis pot portar lesions greus com talls, cremades, electrocucions, etc.
- Coneixement de les característiques i del sistema de funcionament de l'economat o del rebost.
  - **Observació:**
    - És important conèixer on s'han de guardar les matèries primeres dins l'economat o el rebost per tal que la resta de l'equip pugui trobar el que necessita al seu lloc quan han d'utilitzar-ho.
- Coneixement i ús de les normes higienicosanitàries de la manipulació d'aliments i higiene alimentària.
  - **Observació:**
    - És imprescindible tenir el carnet de manipulador d'aliments.
    - Per exemple, quan sobra caldo s'ha de bullir abans de servir-lo per matar qualsevol tipus de bactèria.
- Coneixement del tipus i mecanismes de les principals al·lèrgies i intoleràncies alimentàries, així com coneixements dels principals tipus d'aliments i ingredients implicats.
  - **Observació:**
    - Cal conèixer les intoleràncies més comuns (com, per exemple, la intolerància a la lactosa o al gluten) i conèixer les matèries primeres que contenen aquest component.

#### APORTACIONS DEL TREBALL DE CAMP

Les empreses entrevistades consideren que els/les ajudants de cuina han de saber alguna tècnica de cuina específica, **citen textualment:** *“Com per exemple fer caldos, fer sofregits, la cocció al buit, la deshidratació, etc.”* També han de tenir coneixements bàsics de la conservació dels diferents aliments, tot i que aquells aliments que requereixen una tècnica més avançada de conservació la realitza el/la cuiner/a. **Citen textualment:** *“Cada aliment es conserva d'una manera diferent, i si n'hi ha algun que necessita una tècnica de conservació concreta i complexa se n'encarrega el/la cuiner/a.”*

Quan realitzen les tasques de neteja de les instal·lacions i la maquinària és necessari que s'assegurin que els equip elèctrics estiguin ben apagats i/o desconnectats abans de netejar-los per evitar accidents.

## COMPETÈNCIES BÀSIQUES

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

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

**Observació:**

- En principi només s'han de comunicar amb la resta de l'equip, així que amb el domini d'un d'aquests dos idiomes ja és suficient.
- Algun establiment valora el coneixement d'idiomes estrangers com l'anglès i el francès.

- Comprensió lectora i escriptura (nivell d'Educació Secundària Obligatoria).

**Observació:**

- Han de ser capaços de llegir una recepta i entendre'n els diferents passos a seguir.

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

**Observació:**

- Per exemple, quan ha de controlar el pes dels ingredients d'una recepta i el temps de cocció.

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

**Observació:**

- Per exemple, quan ha de fer la conversions d'unitat de mesura per elaborar una recepta.

- Coneixements bàsics de prevenció de riscos laborals i salut.

**Observació:**

- En tots els establiments realitzen formació interna per la prevenció de riscos, però es valora que la persona ja tingui aquests coneixements adquirits.
- Es valora que la persona tingui coneixements de dietètica i nutrició per aportar idees que afavoreixin els nous hàbits d'alimentació saludable.

- Competències digitals (nivell bàsic).

**Observació:**

- Cada vegada és més habitual que la comunicació entre la sala i la cuina sigui en format digital, a través de softwares de tramitació de comandes.
- En algunes cuines utilitzen un dispositiu electrònic com a llibre de receptes.

## APORTACIONS DEL TREBALL DE CAMP

A cada casa fan la formació interna en prevenció de riscos laborals, però tots asseguren que les mesures de seguretat són de sentit comú. **Citen textualment:** “*Valoro que tinguin algun títol de prevenció de riscos laborals, però estem obligats a fer la formació 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 les receptes de rebosteria o a l'hora de fer un caldo, ja que és necessària una proporció de carn en funció dels litres d'aigua que es facin servir.

## COMPETÈNCIES TRANSVERSALS

**Les competències transversals d'ajudant de cuina 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 consideraven 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.**

- Capacitat d'identificar els propis punts forts i febles en relació al Mapa d'ocupació d'ajudant de cuina de referència (funcions, tasques i competències clau).
  - Es fa evident quan...
    - Avisa al/a la cuiner/a quan ha de realitzar una elaboració massa complexa pel seu nivell de coneixement.

- Detecta les pròpies dificultats i les verbalitza per créixer personal i professionalment.

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

**Es fa evident quan...**

- És una persona honesta amb l'equip i ell/ella mateix/a, té disposició per aprendre i esperit de superació.
- Té cura de la seva higiene personal i de la seva imatge.

- 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.

## DISPOSICIÓ A L'APRENTATGE (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 d'ajudant de cuina.

**Es fa evident quan...**

- Escolta detingudament les explicacions dels/de les cuiners/es quan li ensenyen a fer elaboracions més complexes, com sofregits o canelons, i fa preguntes si alguna cosa no l'entén.
- Sap identificar les màquines, equips i eines pel seu nom.
- Li demana a un/a company/a de la cuina o al cuiner/a que faci una de les elaboracions que no sap fer per observar les passes a seguir per fer-la i aprendre'n.

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

**Es fa evident quan...**

- Quan s'incorporen nous utensilis o noves màquines a la cuina que no ha fet servir mai, observa detingudament als/a les companys/es experts/es per tal d'aprendre les tècniques d'ús d'aquestes.
- A la reunió que es fa prèvia al servei amb tot l'equip de l'establiment pren atenció de les noves tècniques que es fan servir aquell dia per realitzar les elaboracions dels plats.
- Es documenta de les tècniques innovadores que van sortint a través de llibres, revistes especialitzades, fòrums, etc.

- Disposició per aprendre dels imprevistos durant el servei.

**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 li pertoquen d'ajudant de cambrer/a quan alguna persona de sala està malalta o en pics de feina.

### **SITUACIÓ EN EL CONTEXT** (bastant 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 tenir clares les funcions i tasques en relació al lloc de treball.

**Es fa evident quan...**

- Sap quines funcions i tasques ha de realitzar en funció de la partida que se li encomani.
- Respecta les normes de cadascun dels establiments on ha treballat.
- Arriba a la feina net/a per realitzar la seva feina.

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

**Es fa evident quan...**

- Respecta els/les seus/ves superiors i coneix el grau de responsabilitat de cadascun/a d'ells/elles i el propi.
- És conscient que està supeditat a les ordres del/de la cuiner/a o del/de la cap de sala i segueix les directrius que li donen.

### **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.**

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

- 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...**

- Analitza les situacions que ha viscut durant la seva jornada i dels propis errors per aprendre'n i no tornar-los a repetir.
- Accepta les crítiques sobre les seves elaboracions per poder corregir-les.

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

### APORTACIONS DEL TREBALL DE CAMP

Totes les persones entrevistades coincideixen en que és bàsic conèixer tant el punts forts com els dèbils per poder realitzar les pròpies tasques de manera òptima, però també és important que els sàpiguen verbalitzar i no tinguin vergonya a dir el que no saben fer per a que el/la cuiner/a o els/les companys/es de cuina els/les puguin ajudar amb les seves dificultats.

A banda de l'autoconeixement, el que més destaquen és la disposició a l'aprenentatge ja que els hi permetrà adquirir més coneixements i assolir funcions pròpies de cuiner/a. **Citen textualment:** *"Les ganas d'aprendre son lo principal, i això ja ho veus el primer dia que entren. Si mostra aquesta disposició, mica en mica li anem ensenyant a fer elaboracions de plats més complexes."*

## 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.**

- Escoltar activament ordres, indicacions i 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...**

- Sap escoltar i comprendre les indicacions del personal de sala quan tornen un plat perquè està fred o perquè el volen més fet, i les traspassa al/a la cuiner/a en cas que sigui necessari.
- Quan se l'interpel·la i se li donen instruccions està atent/a i disposat/da a actuar i prioritzar el que se li demana, tenint en compte la resta de tasques que ha de realitzar.
- Realitza les elaboracions que li pertoquen seguint les indicacions que el/la cuiner/a li ha donat en la reunió prèvia al servei.

- Saber preguntar per assegurar-se que ha entès bé les instruccions que se li han donat aclarint dubtes per evitar malentesos.

**Es fa evident quan...**

- Quan li estan ensenyant una elaboració complexa d'un dels plats de la carta pregunta els dubtes en cas que hi hagi alguna cosa que no ha entès.
- Pregunta a la resta de companys/es de la cuina com porten les diferents elaboracions que repercuteixen en la pròpia o en la comanda que estan preparant.
- Si està fent faves a la catalana pregunta, en cas de dubte, si ha de posar la botifarra negra a l'inici o al final de la cocció.

- 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...**

- Informa al/a la cuiner/a les raons de la clientela per les quals han tornat un plat que el/la cambrer/a li ha traslladat prèviament.
- Comunica als companys com porta les seves elaboracions per contribuir que els plats surtin en el temps previst.

## RELACIÓ INTERPERSONAL (bastant 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 la clientela.

**Es fa evident quan...**

- A l'hora de l'entrada saluda a totes les persones de l'equip.
- És conscient que ningú és perfecte i assumeix que qualsevol company/a pot equivocar-se en l'elaboració d'un plat o en prendre una comanda.

- 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...**

- Assisteix a les sortides que es fan amb tot el personal de l'establiment per millorar les relacions professionals i personals.
- Accepta les crítiques constructives que li dona el/la cuiner per millorar les seves elaboracions.
- Estableix relacions de confiança amb els altres persones amb maneres de treballar o opinions diferents a la seva.
- Sap que el/la cuiner/a està per ajudar-lo/la i pot fer-li qualsevol consulta sobre les elaboracions.

- Donar una resposta adequada a les demandes de la clientela, orientant-se a les seves necessitats, a partir de les ordres rebudes pel/per la cap de cuina.

**Es fa evident quan...**

- Realitza l'elaboració d'una cocció tal com ho ha demanat el/la client/a encara que pensi que no és el punt més òptim de cocció per aquell aliment.

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

**Es fa evident quan...**

- Dona la seva opinió quan s'elabora una paella si pensa que s'ha de sofregir el gra amb el marisc.

**TREBALL EN EQUIP** (molt valorat)

**Capacitat per treballar de forma cooperativa i coordinada amb totes les persones de l'establiment per l'òptim funcionament de l'activitat.**

- Tenir present que els propis objectius són part dels objectius de l'equip i ser capaç de coordinar-se amb la resta de companys/es, tant de cuina com de sala.

**Es fa evident quan...**

- Pacten entre tot l'equip, tant de sala com de cuina, el número màxim de comandes que es passen a cuina per no col·lapsar-la.
- Té clares quines són les funcions de tots/es els/les companys/es de cuina i les pròpies per coordinar-se de la millor manera possible i que surtin els plats a temps.

- Conèixer l'impacte que té la pròpia feina en els/les altres professionals i viceversa.

**Es fa evident quan...**

- Té clar en quina partida ha estat assignat/da i quins plats del menú del dia o de la carta depenen d'aquella partida.
- Quan s'elaboren o s'emplanten plats en cadena realitza la seva feina de manera òptima per no entorpir en la feina dels/de les seus/ves companys/es i el plat surti en el temps previst i en òptimes condicions.

- Seguir les indicacions dels i de les caps i la resta de companys/es que afecten el resultat final.

**Es fa evident quan...**

- En els moments de pics de feina que es dona un conflicte i s'han de prendre decisions de manera més ràpida, cedeix la responsabilitat als/a les superiors i es mostra disposat/da a rebre ordres per solucionar el problema àgilment.
- Talla els vegetals en juliana, en cubs, etc. en funció del plat que s'hagi d'elaborar, tal com li ha encomanat el/la cuiner/a.

- Col·laborar i cooperar en la realització de les activitats i tasques dins de l'equip.

**Es fa evident quan...**

- Es reparteixen les tasques a fer a la cuina, per exemple, mentre un/a neteja l'altre/a fa una preelaboració.

- Saber donar, demanar i acceptar l'ajuda de les persones de l'equip i del/de la responsable directe/a.

**Es fa evident quan...**

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

**APORTACIONS DEL TREBALL DE CAMP**

El que consideren més important dins de la comunicació és “saber escoltar” per entendre les comandes que li passen de sala, tot i que també s’han d’expressar amb claredat i fer preguntes per si no l’entenen. **Citen textualment:** “És més important és que escoltin i que facin, no pas que et sàpiguen vendre la moto.”

Tots comenten que 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. Tot i així consideren que la relació interpersonal dins de la cuina no és tant important com a sala ja que s’està en contacte directe amb la clientela.

Per altra banda, el treball en equip el consideren imprescindible, doncs en la majoria de cuines el treball es fa en cadena com, per exemple, en aquelles cuines que es treballa en partides o a l’hora d’emplatar. Han de ser capaços/ces de comunicar-se entre les persones de l’equip per demanar un cop de mà en cas necessari.

La importància del treball en equip fa que en algun dels establiments entrevistats es realitzi una sortida conjunta de tot l’equip un cop cada mes o cada dos per reforçar la cohesió i la confiança i enfortir el treball en equip.

## 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 per l’establiment acomplint amb els terminis.

#### Es fa evident quan...

- Realitza les seves tasques de manera àgil i en cas d’acabar-les abans del temps previst en demana més.
- A l’hora de realitzar una amanida amb embotits talla primerament l’embotit i després l’enciam perquè aquest no s’oxidi.

- 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.

- Ser puntual en l’entrada.

- Manipular amb cura els aliments i realitzar una supervisió final del plat per confirmar una òptima orientació al client.

#### Es fa evident quan...

- Tant quan repcepciona aliments que encara s’han d’elaborar, com abans de servir el plat elaborat, repassa la qualitat dels aliments.
- Neteja les superfícies on treballa cada vegada que canvia el tipus d’aliment que ha d’elaborar per evitar que es contaminin.

- Tenir cura de la maquinària, 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.
- Torna els ganivets en condicions òptimes al/a la cuiner/a que se'ls ha deixat.

### ADAPTABILITAT (molt 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/a a acceptar els canvis, imprevistos, nous sistemes, noves eines de treball, noves directrius, etc. amb una actitud positiva i constructiva.

**Es fa evident quan...**

- En cas que el/la cap de cuina canviï un dels ingredients de l'amanida que està preparant segueix les directrius sense afectar en el seu rendiment.
- S'adapta a les metodologies de cada establiment i als diferents horaris.
- Les noves incorporacions són capaces d'aprendre el nou sistema de treball i emplatat, i assolir el ritme i velocitat de la cuina.

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

**Es fa evident quan...**

- És capaç d'allargar la seva jornada laboral si el servei ho requereix.
- En pics de feina augmenta la velocitat a l'hora de realitzar les seves tasques sense afectar la qualitat de les elaboracions.

- Capacitat d'assumir altres funcions i tasques que a priori no tenia assignades amb una actitud positiva.

**Es fa evident quan...**

- Assumeix un rol diferent al seu, ja sigui canviant de partida o fent tasques d'ajudant de cambrer/a o rentaplats, quan alguna d'aquestes persones està malalta, o en moments puntuals on hi ha pics de feina.

### 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 l'ajudant de cuina està sota la supervisió del/de la cuiner/a o xef, 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...
    - Optimitza el temps de les seves elaboracions per contribuir al bon funcionament de la cuina i que els plats surtin a temps i en òptimes condicions.
    - Sap anticipar-se a certes situacions excedint-se en la quantitat establerta, per tal de tenir-la feta per després i agilitzar les comandes preveient que tornarà una comanda que en requereixi. Per exemple, tallant més embotit, patates, etc. del compte.
    - Té presents les necessitats de la clientela pel que fa a l'ordre de comanda i, per tant, en l'ordre de prioritats.
- Reorganitzar les tasques i el temps davant un imprevist, canvi o problema.
  - Es fa evident quan...
    - En cas d'un imprevist a la cuina prioritza les tasques més urgents per evitar un coll d'ampolla a la cuina.

## 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...
    - Quan els/les superiors prenen una decisió que no li agrada, manté el control i accepta les ordres derivades d'aquesta decisió enlloc de qüestionar-les i entorpir el servei.
    - Es mostra respectuós amb la resta de companys i companyes, sobretot en les situacions de tensió que es poden generar quan s'acumula la feina.
- Interpretar les situacions difícils de la pròpia activitat com a oportunitats de desenvolupament i creixement, personal i organitzacional.
- 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...
    - En els moments de tensió on s'intensifica la feina durant el servei de dinar (de 14h a 16h), augmenta el ritme de la seva feina mantenint la calma per a que l'estrès no entorpeixi el funcionament del servei.
- Gestionar les emocions i l'estrès, així com donar una resposta àgil i adequada davant d'imprevistos i/o incidències.
  - Es fa evident quan...

- En moments d'estrès quan s'acumulen les comandes es para, observa i analitza que ha de fer per continuar amb les seves tasques.

## 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...

- El/La cuiner/a li dona una llista de tasques amb prioritats, les realitza en el temps previst i sense supervisió constant.
- Treballa a un ritme constant i àgil donat el ritme frenètic i els pics de feina que es donen durant un servei, per evitar colls d'ampolla.

- 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/a el problema si sap fer-ho, o comunicant-li a l'encarregat/da si no en sap).

### Es fa evident quan...

- En cas d'un problema o incidència amb una elaboració improvisa i reacciona de manera ràpida per solucionar-ho.
- Si es crema una de les elaboracions que està preparant pregunta al/a la cuiner/a com procedir per resoldre el problema i que el plat surti a temps.

- 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...

- Participa aportant idees quan li donen peu a participar en la creació del menú o quan li demanen l'opinió de l'emplatat.
- Suggereix un canvi en algun plat o amanida, en el moment adequat per no entorpir el servei, quan pensa que es podria fer diferent amb l'objectiu de millorar-lo.

## APORTACIONS DEL TREBALL DE CAMP

Totes les persones entrevistades remarquen que gran part de la responsabilitat d'un/a ajudant de cuina recau en l'acompliment de la higiene i la seguretat a la cuina, ja que un error pot tenir conseqüències greus, com per exemple, la intoxicació o la reacció al·lèrgica de la clientela que poden conduir a una hospitalització.

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, la disposició a l'aprenentatge, entre d'altres.



Més enllà d'això, les situacions crítiques que pot viure un/a ajudant de cuina es centren bàsicament en els moments de pics de feina. En aquests moments *“no pot encallar-se amb les comandes, i en la mesura de lo possible s'intenta que la primera que entra sigui la primera que surt. Tot i que un bon ajudant de cuina ha d'optimitzar el temps de les seves elaboracions, de vegades surt més a compte pelar més patates del compte ja que t'hi has posat, preveient que en demanaran més.”* És per això que el fet de tenir una bona adaptabilitat, una bona organització i una bona gestió de l'estrès li permetrà realitzar la feina de manera òptima.

Respecte l'adaptabilitat, tot i que totes les persones entrevistades han coincidit que és una competència molt valorada, alguns consideren que no sempre és fàcil adaptar-se quan venen de fora, a la manera de treballar o al tipus d'organigrama dins de la cuina i entenen que hi hagi persones que no siguin capaces d'adaptar-se.

Es valora la iniciativa perquè no es limiti a rebre ordres i pugui fer suggeriments, o inclús prendre alguna iniciativa però sempre d'acord al tarannà del/de la cuiner/a, encarregat/da o la propietat. En canvi, a l'hora de prendre decisions estan més limitats/des ja que abans de prendre una decisió en cas d'incidència o problema primer ha d'avisar al/a la cuiner/a.

Totes les persones entrevistades coincideixen en que una cuina és un espai on sempre acostuma a haver-hi estrès, sobretot durant l'hora de dinars i sopars i no és fàcil gestionar-lo. **Citen textualment:** *“És difícil gestionar l'estrès a cuina si no tens una base personal”.*

A banda de les competències esmentades anteriorment un/a ajudant de cuina ha de ser una persona amb interès per la bona cuina i saber menjar ja que li ajuda a tenir criteri a l'hora de realitzar les elaboracions. **Citen textualment:** *“Un ajudant de cuina ha de ser una persona que li agradi menjar bé. Han de ser capaços quan van a un altre restaurant fer una crítica per ells mateixos.”*

## REQUISITS D'ACCÉS

### FORMACIÓ

En general, el nivell de formació exigida 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 assegurin 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.

- **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 FÍSQUES 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'humiditat, 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 i manipulació:** 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 per la manipulació d'aliments i eines més petites.

## 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.

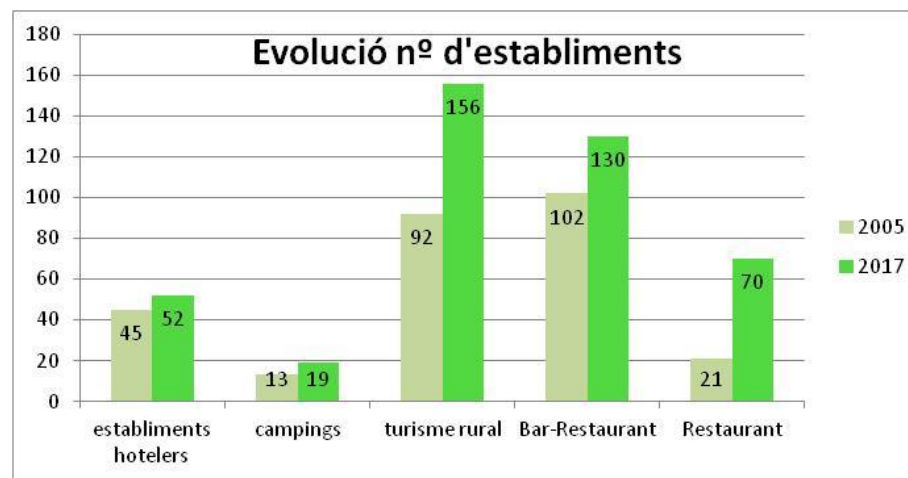
En el cas que el/la lector/a d'aquest document trobi interessant aportar la seva opinió o el seu coneixement pot fer-ho a través del correu electrònic [info@cresalida.com](mailto:info@cresalida.com) indicant en l'assumpte "Mapa restauració ADB".

## 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 d'ajudant de cuina.

### 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

### 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 del 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, requerirà 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 ajudants de cuina 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:**

- 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 Tutorial's 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](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://profesionahoreca.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>