

CAMAREROS DE SALA O JEFES DE RANGO

1. MISIÓN Y FUNCIONES

MISIÓN Los camareros suministran a los huéspedes alimentos y bebidas según lo solicitado. Suelen trabajar en restaurantes, bares y hoteles. Esto implica la preparación de mesas, servir alimentos o bebidas y aceptar pagos.

FUNCIONES

Preparar mesas con manteles limpios y cubiertos, vajilla y cristalería de mesas.	Aconsejar a los clientes en la elección de los menús y de las bebidas. Servir alimentos y bebidas a los clientes en las mesas.
Recibir a los clientes y presentarles los menús y las cartas de bebidas.	Recoger las mesas y devolver los platos y los cubiertos a la cocina.
Tomar los pedidos de alimentos y bebidas y pasarlos al personal de cocina o de barra.	Presentar la factura, cobrar el precio y manejar los terminales de punto de venta, la caja registradora y cuadrar efectivo.

2. COMPETENCIAS

COMPETENCIAS Y CONOCIMIENTOS TÉCNICO PROFESIONALES

CAPACIDADES Y COMPETENCIAS ESENCIALES

TRANSECTORIALES

Gestionar pagos de facturas
Limpiar superficies
Mantener el servicio de atención a clientes
Observar la legislación relevante sobre salud, seguridad e higiene relativa a las comidas
Seguir normas de higiene personal
Tramitar pagos
Valorar comentarios de la clientela

ESPECÍFICAS DEL SECTOR

Asesorar a la clientela sobre menús para ocasiones especiales y eventos
Asistir a clientes con necesidades especiales
Asistir a huéspedes VIP
Asistir a los clientes
Averiguar las necesidades del cliente
Comprobar la limpieza del comedor

Disponer mesas
Entregar menús
Mantener la relación con los clientes
Preparar bebidas alcohólicas
Preparar bebidas calientes
Prestar atención a los detalles en el ámbito de la alimentación y las bebidas
Recibir a la clientela del restaurante
Servir bebidas
Servir comida en el servicio de mesa
Servir vinos
Supervisar la calidad de los alimentos
Tomar pedidos de comida y bebida de la clientela
Trabajar en un equipo de hostelería

ESPECÍFICAS DE LA OCUPACIÓN

Preparar el restaurante para el servicio

CAPACIDADES Y COMPETENCIAS OPTATIVAS

TRANSECTORIALES

Detectar el abuso de alcohol y drogas
Eliminar residuos
Hablar idiomas en el ámbito de la hostelería
Mantener registros de información sobre incidentes
Tramitar reservas

ESPECÍFICAS DEL SECTOR

Asesorar a la clientela sobre las variedades de café

Asesorar a los clientes sobre variedades de té
Decantar vinos
Elaborar platos flambeados
Recomendar vinos
Utilizar herramientas para cortar alimentos

ESPECÍFICAS DE LA OCUPACIÓN

Preparar carritos de servicio

CONOCIMIENTOS ESENCIALES

Bebidas alcohólicas
Comidas y bebidas del menú

Regímenes para personas alérgicas y dietas según religión y cultura

CONOCIMIENTOS OPTATIVOS

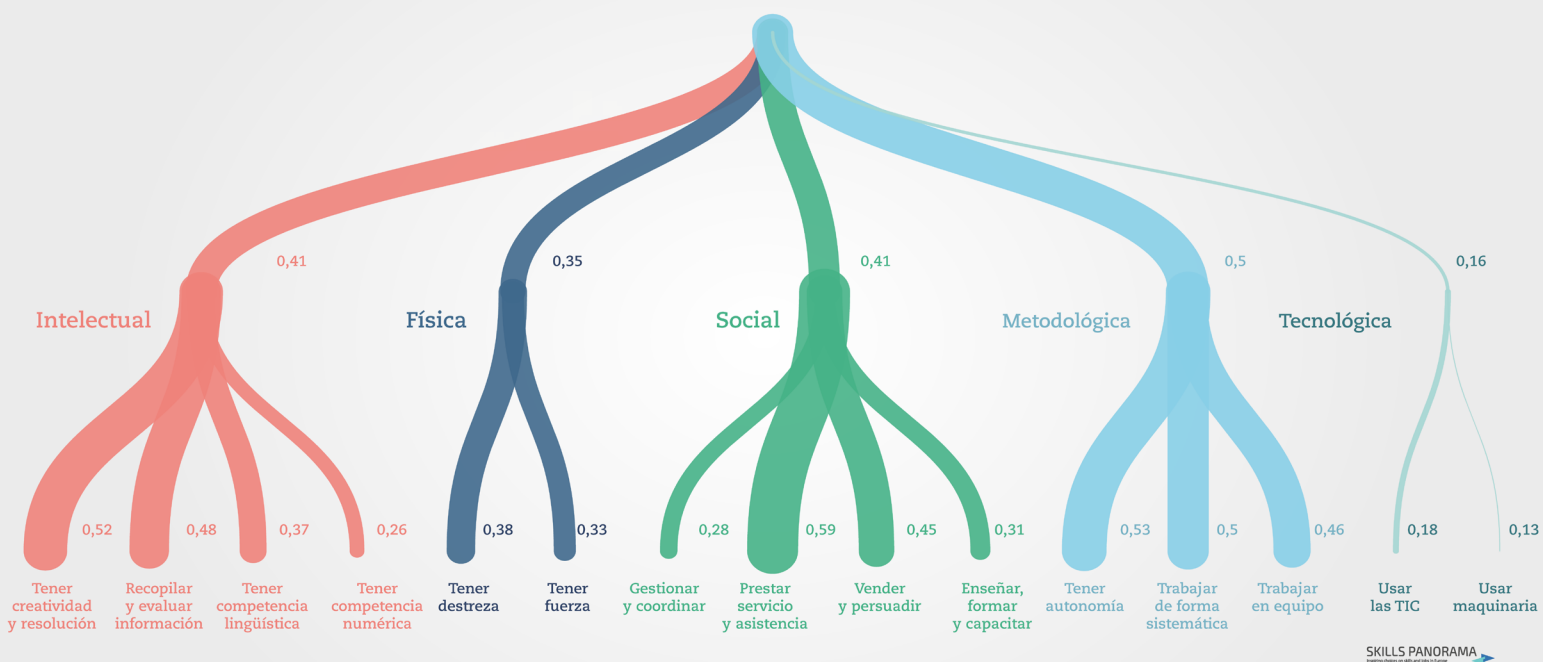
Leyes que regulan el servicio de bebidas alcohólicas
Localidad región y sector turístico
Vinos espumosos

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

Eurofound indica en una escala de 0-1 la importancia de las competencias transversales para el grupo ocupacional de “trabajadores de servicios personales”.

Destacan las competencias **metodológicas, intelectuales y sociales**.

Concretamente, las competencias más importantes son: **prestar servicio y asistencia, autonomía, creatividad y resolución, trabajar de forma sistemática y el uso de las TICs.**



SKILLS PANORAMA

COMPETENCIAS CLAVE



*Según Cedefop (Encuesta Europea sobre competencias y empleos)

3. FORMACIÓN Y EXPERIENCIA PROFESIONAL



CUALIFICACIÓN

NIVEL 2

HOT679_2 SERVICIOS DE RESTAURANTE, BAR Y CAFETERÍA



FORMACIÓN PARA EL EMPLEO

Certificado de profesionalidad

HOTR0608 SERVICIOS DE RESTAURANTE



FORMACIÓN PROFESIONAL REGLADA

FAMILIA PROFESIONAL HOSTELERÍA Y TURISMO

Técnico en servicios en restauración



FORMACIÓN UNIVERSITARIA



OTRA FORMACIÓN COMPLEMENTARIA



PROFESIÓN REGULADA: **NO**

REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DE FORMACIÓN Y EXPERIENCIA PROFESIONAL

FORMACIÓN

No hay un requisito mínimo, si bien cada vez más se está pidiendo E.S.O.

EXPERIENCIA PROFESIONAL

En la mayor parte de las ofertas se exige experiencia en puestos similares.

4. CONDICIONES DE TRABAJO



RELACIÓN LABORAL

Predomina la contratación temporal. Más de la mitad de los contratos tienen una duración igual o inferior a tres meses.



JORNADA LABORAL

Jornada completa o parcial.



RETRIBUCIÓN

A partir de 14.388,22€ brutos anuales (grupo IIB) en 14 pagas según convenio Colectivo del sector de Hostelería y actividades turísticas de la Comunidad de Madrid para 2019. Dependiendo del tipo de empresa podrá incrementarse.

Según la Encuesta de estructura salarial 2014, el salario medio del grupo ocupacional 51 (Trabajadores asalariados de los servicios de restauración) en el Estado Español es 13.100 euros, oscilando entre 4.100 (percentil 10) y 20.900 (percentil 90).



UBICACIÓN ORGANIZATIVA Y PROMOCIÓN

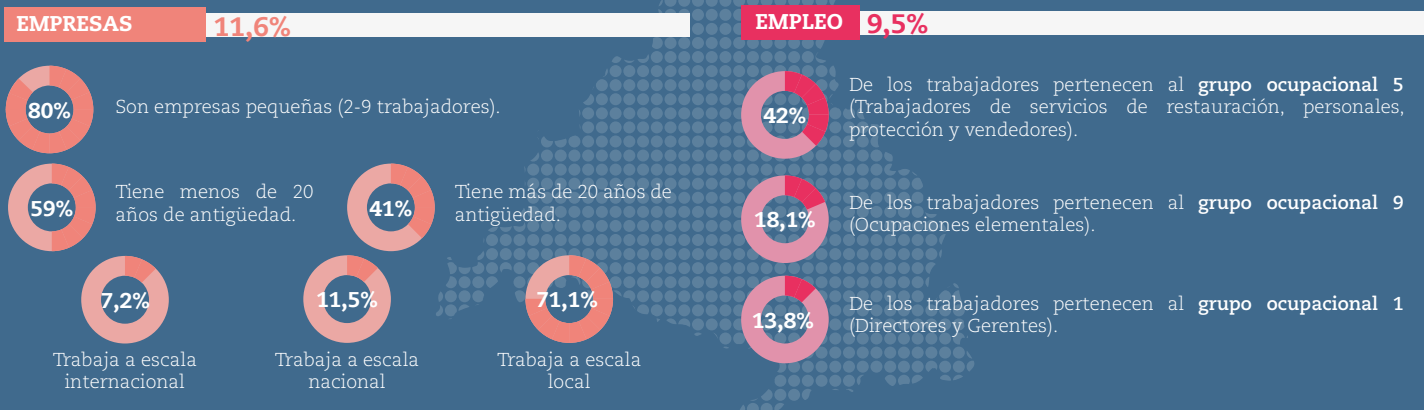
Se ubica en establecimientos en los que se desarrollan procesos de aprovisionamiento, elaboración y distribución de comidas y bebidas. Pueden ubicarse en el sector de la restauración, pero también en sectores productivos que prestan este tipo de actividad como el educativo, el sanitario, el de transporte y el de servicios sociales, entre otros. Depende jerárquicamente del encargado del establecimiento. La promoción se da a jefe de sala, en este caso asume funciones de coordinación de personal.

5. CONTEXTO

INFORMACIÓN SECTORIAL



El sector del Turismo y hostelería tiene un peso moderado aunque por encima de la media en la estructura empresarial de la Comunidad de Madrid:



MERCADO DE TRABAJO

El **grupo ocupacional 5** (Trabajadores de servicios de restauración, personales, protección y vendedores) cuenta con **622.700 trabajadores** en la Comunidad de Madrid en 2018 (EPA). El 55% son mujeres. Con algunas fluctuaciones, el empleo sigue una **tendencia positiva** desde 2011, muy marcada en 2018.

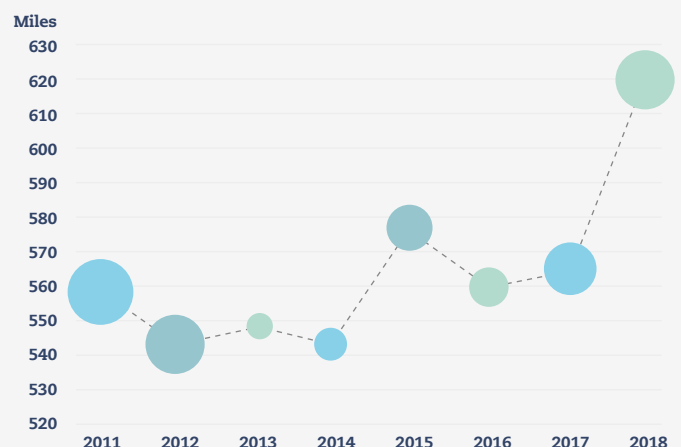
En 2018 **622.700** personas trabajadoras · **55% mujeres**



La **ocupación 5120** (Camareros asalariados) representa el **2,3% de los trabajadores** de la Comunidad de Madrid en 2017 (Encuesta de Estructura Empresarial 2017). Ha perdido peso ligeramente desde 2015, cuando abarcaba el 2,4%.

El **perfil de la persona contratada** es bastante equilibrado por género aunque predominan los hombres, de nacionalidad española, menor de treinta años y con estudios secundarios.

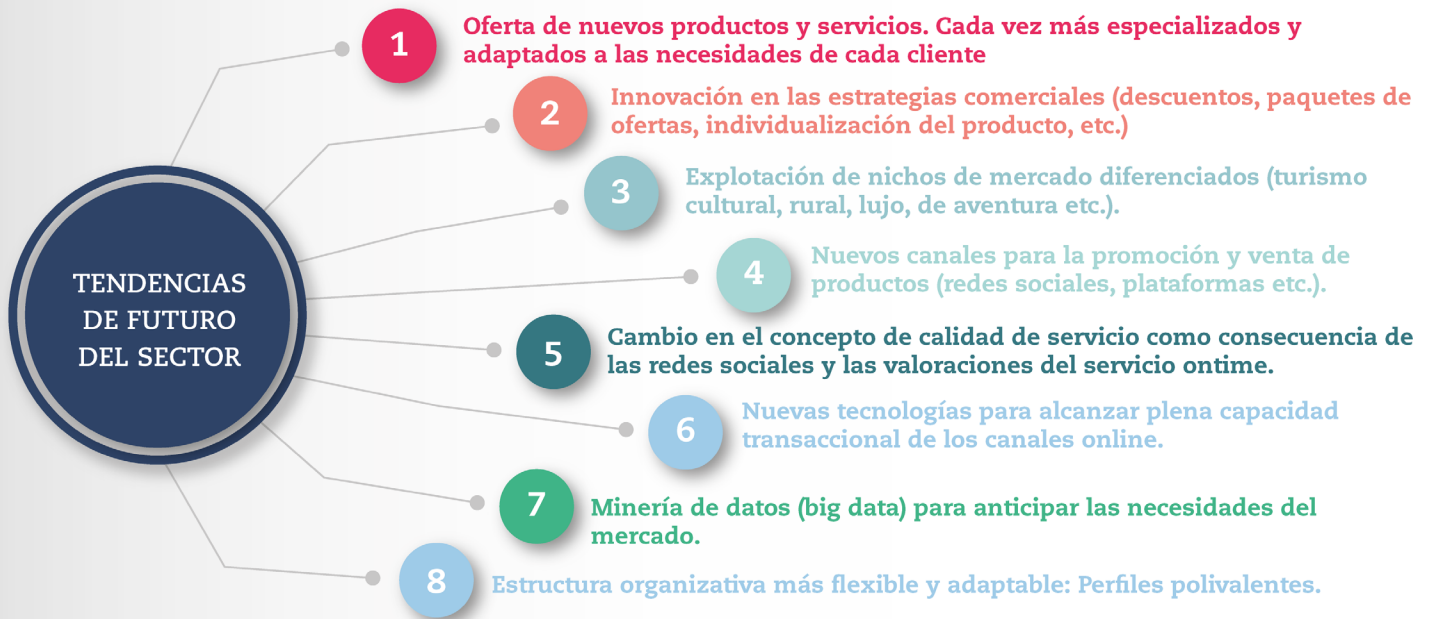
Los datos actualizados sobre demandantes de empleo, paro y contratación se pueden consultar [aquí](#).



Fuente: EPA | Instituto de Estadística, Comunidad de Madrid

PERSPECTIVAS DE FUTURO

A medio plazo las tendencias de futuro del sector son:



En términos de **ocupación**, las tendencias más relevantes para el desarrollo de las funciones y competencias de este profesional son la tendencia a la **diferenciación** de los competidores mediante la oferta de un **servicio adaptado** a cada cliente, por lo que el camarero deberá conocer todos los productos, su procedencia e ingredientes y el maridaje

necesario, para así poder asesorar al cliente de manera personalizada. La **inmediatez** de la valoración de los clientes es una tendencia que crecerá por lo que la figura del camarero tiene mucha importancia en mantener la **imagen del establecimiento, el servicio personalizado**.

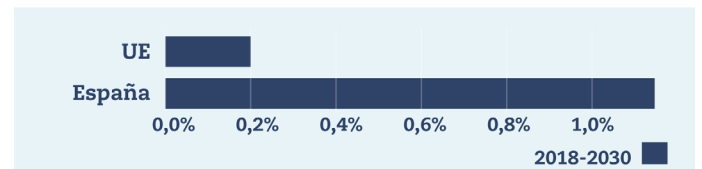
PERSPECTIVAS DE EMPLEO DE LA OCUPACIÓN

Cedefop realiza proyecciones cuantitativas de las tendencias futuras del empleo hasta 2030.

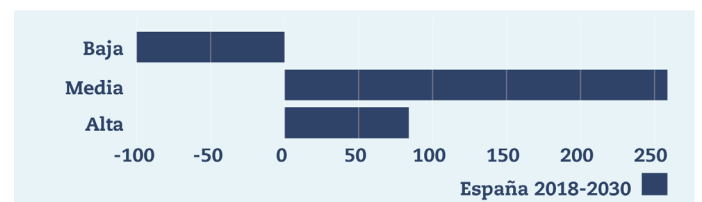
Las proyecciones de creación de empleo para el grupo ocupacional "**trabajadores de servicios personales**" prevén un crecimiento del 1,1%, muy por encima de la media europea (0,2%).

Se prevé una **creación** de más de **200.000 empleos**. La creación de empleo afectará a personas con nivel de **calificación media**, mientras que se prevé un **descenso fuerte** de los puestos de trabajo ocupados por personas con **calificación baja**.

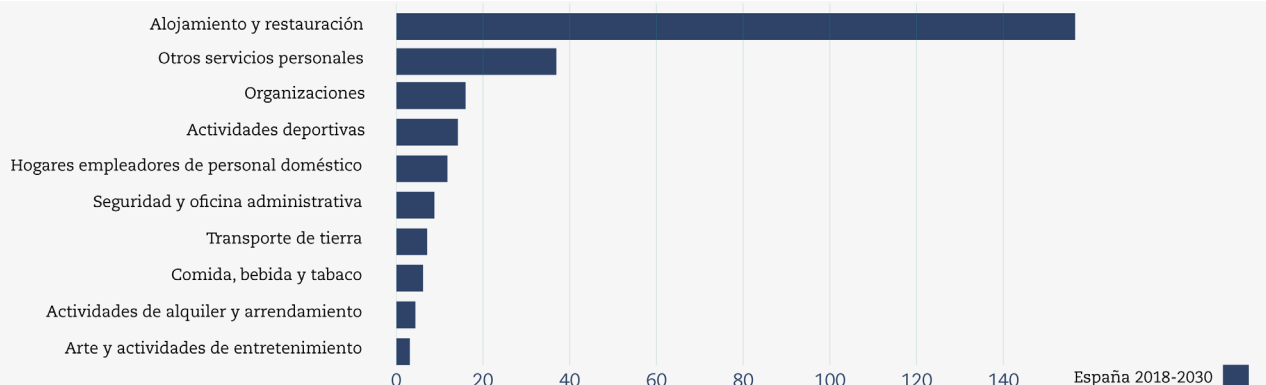
Se estima que en este período se **reemplazarán 900.000** puestos de trabajo ocupados por trabajadores que se retiran del mercado laboral por jubilación u otros motivos. Estos puestos se crearán fundamentalmente en las ramas de **alojamiento y restauración** seguido de otras actividades de **servicio personal**.



Evolución del empleo (%)
 Ocupación: Trabajadores de servicios personales. Período: desde 2018 hasta 2030



Evolución del empleo (miles) por nivel de cualificación en España.
 Ocupación: Trabajadores de servicios personales. Período: desde 2018 hasta 2030



Los 10 sectores con mayor crecimiento del empleo en números absolutos (miles) Ocupación: Trabajadores de servicios personales Período: desde 2018 hasta 2030

TENDENCIAS DE CAMBIO EN LAS COMPETENCIAS DE LA OCUPACIÓN



Las **tendencias de futuro** auguran, para el conjunto del sector de hostelería y turismo, una **mayor demanda de perfiles versátiles y tecnológicos** con competencias técnicas relacionadas con las nuevas tecnologías, las **aplicaciones digitales de pedido y servicio** de comida, la difusión de la información, etc.

Las **competencias transversales** seguirán siendo fundamentales debido al contacto directo con el público, propio de buena parte de las ocupaciones de este sector. Por ello las competencias relacionadas con la inteligencia emocional, la **atención al cliente, las técnicas de comunicación (oral, corporal y escrita), técnicas de venta y negociación y el trabajo en equipo** serán fundamentales. Especialmen-

te importantes serán las competencias relacionadas con el conocimiento de idiomas y culturas foráneas.

Es un sector en el que se aprecia una tendencia a la mejora de las cualificaciones de los trabajadores.

El empleo temporal y estacional de los empleados de este sector complica la provisión de capacitación y por lo tanto la formación de habilidades específicas.

Surgirán nuevos productos, servicios y modelos de negocio como resultado de las crecientes necesidades de una sociedad más envejecida. Además, la naturaleza de las condiciones médicas y psicológicas de los pacientes / clientes cambiará a medida que aumente la esperanza de vida.

6. IDENTIFICACIÓN DE LA OCUPACIÓN

OCUPACIÓN	CÓDIGO SISPE
Camarero de sala o jefe de rango	51201038
SECTOR	FAMILIA PROFESIONAL
Turismo y hostelería	Hostelería y Turismo
CNAE	
56 Servicios de comidas y bebidas 5610 Restaurantes y puestos de comidas	
OCUPACIONES SISPE AFINES	
50001017 Camareros y cocineros propietarios	51201050 Jefes de barra o cafetería
51201016 Bármanes	51201061 Jefes de comedor o maestros de sala
51201027 Camareros de barra y/o dependientes de cafetería	51201072 Jefes de servicio de vino
51201049 Camareros, en general	
OTRAS OCUPACIONES AFINES	
CNO-11	CIUO-08
5120 Camareros asalariados	5131 Camareros de mesas
OCUPACIONES ESCO AFINES	
Correspondencia: Más específica que ESCO	Camarero/camarera