



 Apprenticeship
for **NEETS**

Folleto de integración

Sector de la

HOSTELERÍA



Folleto de integración
Sector de la

HOSTELERÍA

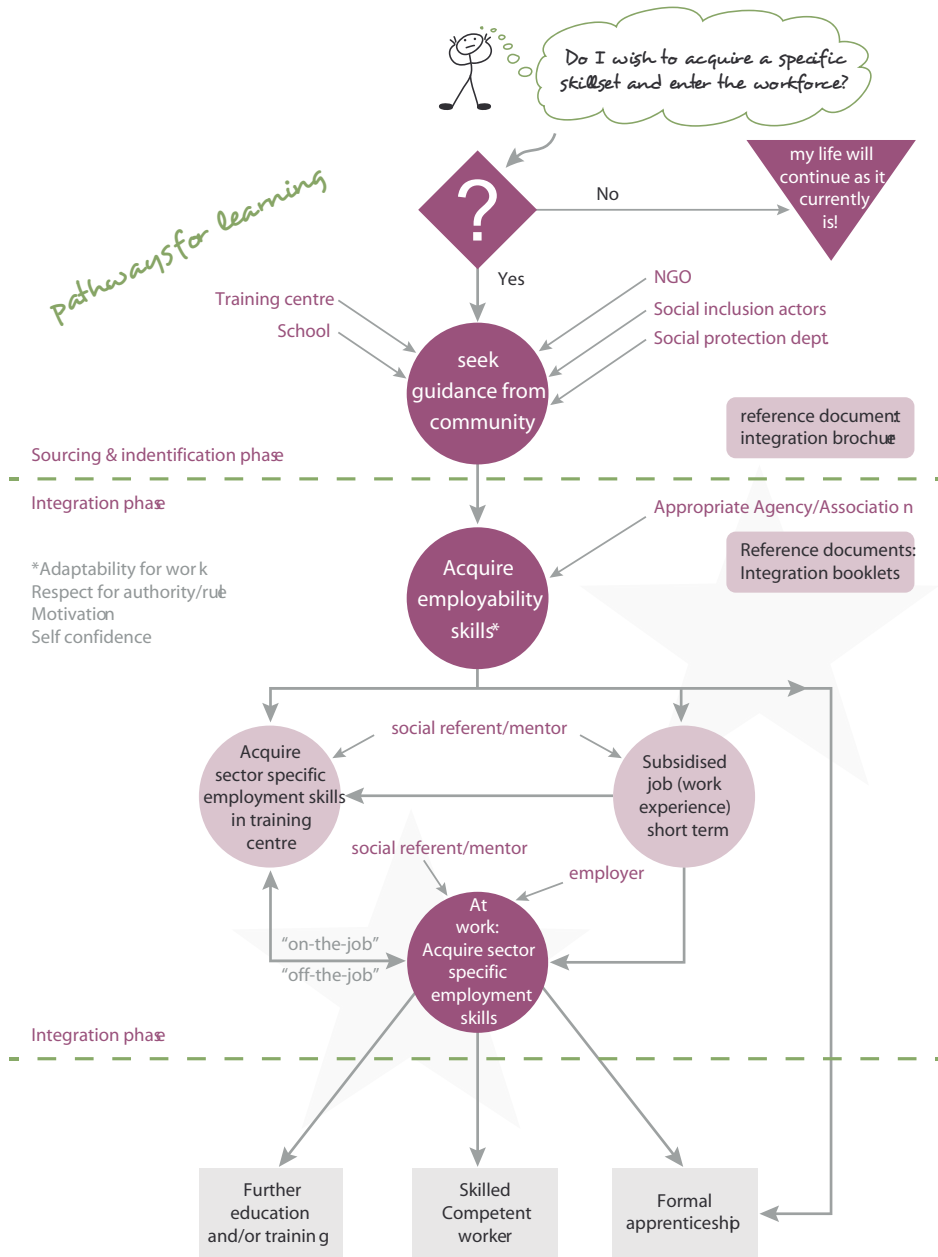
Financiado por el Programa Erasmus+ de la UE



El apoyo de la Comisión Europea para la producción de esta publicación no implica el aval del contenido, que refleja únicamente la opinión de los autores, y la Comisión declina toda responsabilidad por el uso que pueda hacerse de la información en ella contenida.

Contenido

Introducción	6
Retos para la integración de ninis	8
Recomendación para la integración de ninis	9
Integración de ninis	10
Mejores prácticas en Hostelería	11



Introducción

En Europa, los denominados ninis (*que ni estudian, ni trabajan ni reciben formación*) están considerados como uno de los grupos más problemáticos en el contexto del desempleo juvenil. Así, según Eurostat, en 2011 7,5 millones de personas de edades comprendidas entre 15 y 24 años y 6,5 millones de personas entre 25 y 29 años de edad estaban excluidas del mercado laboral y el sistema educativo en Europa. En 2012, la población de ninis alcanzó un nivel de unos 15 millones entre los jóvenes de 15 a 29 años de edad (Eurofound, 2012a). Es un problema persistente a nivel nacional. Los ninis *son una de las prioridades de Europa* en términos de empleo e inclusión de personas jóvenes en toda Europa.

Las políticas implementadas por los Estados miembros para asegurar una mayor participación de los jóvenes en la educación y el empleo implican una gran variedad de iniciativas diferentes. Estas políticas a menudo intervienen en diferentes puntos del itinerario hacia el mercado laboral, lo que describe el camino que recorren los jóvenes a través de la educación formal y su transición al mercado laboral y el empleo.

Para muchos jóvenes, este itinerario de la educación al empleo no es un camino recto y aquellos que están en situación de nini se han descarriado en algún punto del camino. En consecuencia, las políticas que abordan el problema de los ninis son intervenciones



Este Folleto de integración es el resultado de la estrecha colaboración, cooperación e intercambio de experiencias entre empresas y centros de formación de jóvenes durante la fase de investigación del proyecto.

Itinerario hacia la ocupación



Medidas para mejorar los servicios disponibles para los jóvenes

Fuente: Eurofound (2012:108)¹

preventivas para evitar que los jóvenes abandonen este camino o bien intervenciones para afrontar el problema de conseguir que los jóvenes ‘retomen el camino’, desarrollen sus habilidades y participen activamente en la sociedad.

Este folleto ayudará a los empleadores solidarios y profesionales de orientación profesional a hacer que los ninis tomen decisiones informadas sobre sus futuras trayectorias profesionales y comprendan mejor cómo conseguir en el futuro su inclusión laboral en el sector de hostelería y turismo. Esto redundará en beneficio del joven, el empleador y la sociedad.

El objetivo de este Folleto de integración es proporcionar a los potenciales empleadores y al personal de agencias de formación información general que les sirva de ayuda para ofrecer a los ninis la oportunidad de acceder a ofertas de empleo inicial y/o acceder al sector de la hostelería.

Algunos de los ejemplos de “mejores prácticas” que se incluyen muestran cómo es posible integrar a los ninis en el sector de la hostelería, lo que les alentará a proseguir una trayectoria profesional en este sector orientado a las personas que emplea tanta mano de obra.

Retos

para la integración de ninis

Integrar a ninis puede suponer un reto por diversos motivos (educativos, de comportamiento y profesionales), sin embargo nuestra investigación demuestra que puede ser muy enriquecedor para el empleador y el/la joven.

Estos retos pueden ser:

- Los ninis pueden tener un nivel educativo muy bajo y dificultades para comprender y para expresarse, lo que sigue suponiendo un obstáculo para muchos candidatos.
- Los ninis pueden tener poca experiencia laboral práctica.
- Los ninis pueden tener dificultades para aceptar las disciplinas y las estructuras del lugar de trabajo y les puede faltar motivación.
- Ofrecer a un nini una oportunidad de formación y/o empleo puede permitir al joven desarrollar su potencial inherente, lo que beneficiará al empleador,

la sociedad y el mismo trabajador.

- Los ninis suelen tener una baja autoestima, lo que hace que les cueste imaginarse como trabajadores calificados y competentes.
- Los problemas de movilidad y de transporte al trabajo pueden plantear problemas prácticos.



Recomendaciones para la integración de ninis

Considerando los retos mencionados anteriormente y sobre la base de la investigación y las entrevistas realizadas con partes interesadas relevantes durante los proyectos ANEETs, a continuación se ofrecen algunas recomendaciones para la captación, identificación y posterior integración de jóvenes ninis:



Captación e identificación de ninis

- La captación de ninis debe realizarse principalmente con agentes de inclusión social. Las relaciones cercanas entre las empresas, los centros de formación y los agentes sociales demostraron ser eficaces. Es importante que los agentes sociales y centros de formación conozcan las necesidades de las empresas y las futuras oportunidades de empleo.
- Es importante que las empresas participen durante todo el proceso de contratación de ninis y no solo durante la fase de integración.
- Establecer sesiones de información y centros de orientación. Es útil designar a un equipo de divulgación que organice sesiones informativas para que los centros de formación informen y eduquen a los candidatos a formación. Asimismo, puede establecerse un centro de orientación donde se ofrezca información detallada sobre las iniciativas de formación y las oportunidades de empleo a nivel local.

Integración de ninis

Es importante que la contratación de ninis la realice un profesional calificado que esté familiarizado con los ninis y sus circunstancias particulares.

- **Supervisar el progreso de los ninis antes y durante el contrato.** Es esencial realizar evaluaciones periódicas del progreso del joven. Durante el proceso, es esencial prestar atención a: la motivación, las habilidades interpersonales, las habilidades técnicas y la adecuación entre las necesidades de la empresa y las expectativas profesionales del candidato.
- Es necesario crear dinámicas interactivas reales entre el mundo de la empresa y los centros de formación para poder proporcionar información de retorno a los centros de formación y

que estos puedan responder a las dificultades encontradas.

- Un requisito clave de la persona encargada del proceso es que sea previsora y tenga capacidad y flexibilidad para identificar posibles problemas lo antes posible y para adoptar medidas correctoras y destinar los recursos necesarios rápidamente para corregir los problemas que puedan surgir.



Mejores prácticas en HOSTELERÍA

Todo el proceso de formación se anota y verifica en el pasaporte de ninis.

La lista indicativa de empleabilidad y capacitación para el empleo se incluye a continuación y se debe anotar en el pasaporte:

Capacidades de empleabilidad

- Seguridad e higiene alimentarias
- Trato con el público
- Comunicaciones

Capacitaciones para el empleo

- Servicio al cliente
- Seguridad en el lugar de trabajo
- Preparación y servido de alimentos

El diagrama de flujo detallado ya mostrado resume las mejores prácticas generales acordadas en el proyecto ANEETs

A continuación se muestran ejemplos como descripción de las actuales “mejores prácticas” entre empleadores de los países socios de la UE.


Hotel Imperial

Descripción	<p>Ubicado en el corazón de la ciudad de Cork, el Imperial Hotel, de cuatro estrellas, es el hotel situado en un punto más céntrico en la ciudad de Cork. Como parte del grupo hotelero Flynn, una empresa familiar y operada por la familia, este edificio de 200 años de antigüedad combina lo antiguo con lo nuevo, pues se ha sometido a extensas rehabilitaciones. Está situado a un paso del distrito comercial de Cork, lo que lo convierte en el alojamiento perfecto para los huéspedes de empresa.</p>
Metodología	<p>Se contrata a jóvenes locales que están adecuadamente calificados para el trabajo que realizarán en el hotel.</p> <p>Una consideración clave para la selección que se nos recalcó repetidamente durante el estudio es la importancia que da la dirección del hotel a la presencia personal, actitud y conducta de los candidatos. Demostrar “buenos modales” durante el proceso de entrevistas fue visto también muy favorablemente.</p> <p>En concreto, los jóvenes candidatos contratados para los trabajos menores del sector (por ej. lavar platos en la cocina) son supervisados a lo largo del tiempo y si demuestran tener una actitud y capacitación adecuadas se les ofrece un trabajo más exigente. “Les damos una oportunidad” es la forma en que describieron este proceso de evaluación informal. Por tanto, los jóvenes trabajadores ambiciosos tienen la posibilidad de progresar en el sector si demuestran tener una actitud adecuada y disposición para trabajar.</p>

<p>Metodología</p>	<p>Trabajar largas horas en horario intempestivos por el salario mínimo no es atractivo para nadie, pero si con ello es posible obtener un conjunto de habilidades preciado y transferible, puede ser una propuesta más atractiva</p>
<p>Detalles de la MP (mejor práctica)</p>	<p>El Imperial Hotel es un viejo agente, bien establecido y muy respetado en el sector de hostelería de la ciudad de Cork. El hotel es muy consciente tanto (i) de su imagen como un alojamiento excelente como (ii) de la posición que ocupa en la comunidad y la sociedad locales. Si bien no tienen una política formal de Responsabilidad Social Corporativa, son empleadores muy honestos, que tratan a sus empleados con respeto y dignidad.</p>
<p>Contacto</p>	<p>Imperial Hotel Cork, Irlanda Tim Herlihy +353214274040</p> 


Youth Train Community Centre Wexford

Descripción	<p>Youth Train se dedica a preparar a los jóvenes para el trabajo, la formación continuada y la enseñanza.</p> <p>Su personal experto y dedicado trabaja con los jóvenes para, a partir de sus fortalezas, ayudarles a superar obstáculos en su desarrollo.</p> <p>La conexión con la comunidad, otras agencias y empleadores locales es clave para el éxito de la organización.</p> <p>Este centro aporta ninis para</p> <ol style="list-style-type: none">1. el sector de hostelería local, incluidos hoteles2. los sectores de electrónica/TI y3. empresas de ingeniería locales.
Detalles de la MP (mejor práctica)	<p>El primer paso es proporcionar a los ninis formación para el lugar de trabajo. Estas capacidades de empleabilidad son esenciales para hacer que los ninis sean atractivos para un potencial empleador. Youth Train reconoce 4 capacidades de empleabilidad obligatorias: -</p> <ul style="list-style-type: none">• Manipulación manual• Seguridad en el lugar de trabajo• Comunicaciones• Matemáticas funcionales <p>Se enseñan una serie de habilidades de empleabilidad adicionales, que pueden variar según la experiencia del Centro de formación. Pueden incluir las siguientes: -</p> <ul style="list-style-type: none">• Servicio al cliente

<p>Detalles de la MP (mejor práctica)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Conocimientos básicos de tecnología/informática • Seguridad alimentaria <p>Este conjunto de habilidades se enseñan durante un período de 12 a 18 meses y se expide un título oficial (QQI Level 3 Award).</p> <p>A continuación es deseable exponer a los ninis a una experiencia de trabajo real. Los Centros han desarrollado, al largo de muchos años, una estrecha relación de trabajo con las empresas locales y se hacen verdaderos esfuerzos por “casar” las preferencias y las habilidades emergentes de los ninis con las necesidades prácticas de los empleadores locales. Esto lleva a una inserción laboral basada en el trabajo.</p> <p>Al completar la inserción laboral, se anima a los ninis a que reflexionen sobre lo que han aprendido durante esa experiencia y a revisar sus preferencias personales cara a su posterior desarrollo de habilidades. Durante este proceso reciben el apoyo activo de su equipo de orientación profesional. Las decisiones tomadas en este momento determinarán qué capacitaciones para el empleo son necesarias para que los ninis prosigan sus carreras preferidas en el sector que han elegido. La adquisición de estas habilidades puede ser una combinación de formación “en el lugar de trabajo” y “fuera del lugar de trabajo” y en último término permitirán al nini ser un trabajador plenamente competente y calificado en el campo elegido.</p> <p>En esta fase, pueden surgir otras oportunidades de formación/educación y, por primera vez en su vida, el que antes fuera nini tiene opciones reales para progresar en su carrera</p>
<p>Contacto</p>	<p>Youth Train Community Centre Whitemill Industrial Estate. Wexford, Irlanda Paul O Brien, director +353539124060 youthtrainctcwexford@gmail.com</p> 


Formation Emploi Tremplin (FOR.E.T.)

Descripción	<p>FOR.E.T. (Trampolín de formación laboral) es una empresa privada “sin ánimo de lucro” con sede en Bruselas especializada en las profesiones de restauración (cocinero y camarero) y hostelería (limpiador). La organización gestiona un restaurante pedagógico y ofrece servicios de restauración y limpieza a los albergues de Bruselas gestionados por la organización sin ánimo de lucro “SLEEP WELL”.</p> <p>Su prioridad es promover la inclusión en el mercado de las personas con baja calificación (con especial atención a los desempleados, los que han recibido poca escolarización y jóvenes demandantes de empleo) mediante la formación profesional. Este método incluye una prueba escrita y una entrevista personal.</p>
Metodología	<p>FOR.E.T. utiliza una metodología de aprendizaje basada en el trabajo (“Méthode d’apprentissage par le travail”). Las prácticas profesionales son una prioridad. Se ofrece formación profesional en el contexto real de una situación de trabajo, contacto con los clientes que acuden al restaurante y al albergue educativo “SLEEP WELL”. Con ello, los participantes en el programa adquieren habilidades prácticas directas y “know-how” que luego les sirve de base para un aprendizaje más teórico. Además, los aprendices deben realizar un máximo de 152 horas en una empresa.</p> <ul style="list-style-type: none">• Formación de limpiadores: 2 días de módulos teóricos (inglés, holandés, introducción al sector, comunicación y teoría profesional) y 3 días de prácticas en el albergue.• Formación de ayudantes de cocina y camareros: 640 horas de formación, 4/5 de las cuales se dedican a prácticas profesionales en el restaurante pedagógico, que abre 4 días a la semana en horario de mediodía, y el 1/5 restante de las horas se dedican a módulos teóricos como comunicación y legislación laboral.

<p>Metodología</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Formación de ayudantes de cocina a través del programa puente profesional: Sigue la misma metodología descrita anteriormente, con la única diferencia de que los aprendices tienen un contrato laboral y el módulo teórico (80 horas programadas por contrato) se organiza cuando hay huecos en el horario laboral.
<p>Detalles de la MP (mejor práctica)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Número de jóvenes que integran la formación: 34, de los cuales 4 programas de transición profesional (“Programmes de transition professionnelle”) • Número de tutores/formadores: 3 • Número de ninis que integran la formación: +/-30%. • Programa (principales características): Contratación, entrevistas de motivación personal, formación, evaluaciones personales con aclaración del proyecto profesional, formación, asistencia durante 6 meses para la inserción laboral. El programa dura de 5 a 24 meses. • Valor añadido del trabajo con ninis: Satisfacer las necesidades de las empresas respetando la individualidad de los jóvenes vulnerables.
<p>Contacto</p>	<p>Formation Emploi Tremplin (FOR.E.T.) asbl Bd de la 2ème Armée Britannique, 27, 1190 Bruselas. http://www.asblforet.be/ Maggy Iglesias, directora +3223438945 maggy.iglesias@skynet.be</p> 

FUNOC

Descripción	<p>Desde 1977, FUNOC - Formation pour l'Université Ouverte de Charleroi (Formación para la Universidad Abierta de Charleroi) ha desarrollado una serie de planes de formación para jóvenes y adultos con baja calificación y con poca educación en el área de Charleroi. Cada año más de mil personas tienen la oportunidad de obtener formación y capacitación en FUNOC.</p> <p>FUNOC desarrolla acciones para atraer la atención de niñas en las áreas desfavorecidas de Charleroi, trabajando paralelamente en temas culturales, pintura y arte de la calle.</p>
Metodología	<ul style="list-style-type: none">• Rehabilitación profesional: toda la formación está orientada a mejorar las opciones de encontrar o recuperar el empleo.• Reintegración en capacitación profesional: FUNOC actúa de "puente" entre las personas que buscan capacitación profesional y los centros que requieren ciertos prerrequisitos.• La recuperación de la autoestima y la "resocialización" para encontrar la dignidad y la fuerza para explorar nuevos itinerarios de aprendizaje.• "Evaluación social": un resultado esperado es permitir a los participantes adquirir habilidades para actuar y participar en la sociedad como ciudadanos de pleno derecho. Una mejor comprensión de los mecanismos económicos, sociales y culturales les permite hacer elecciones responsables.

<p>Detalles de la MP (mejor práctica)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Número de jóvenes que se integran en la formación: 1500 (aproximadamente un 20 % son ninis) • Número de tutores/formadores: Formadores, agentes de integración, guías para el empleo (20) • Número de ninis que integran la formación: 30 • Programa (principales características): Sensibilización, información y orientación, talleres en clase, trabajos en obras de construcción de escuelas, períodos de prácticas. El programa dura 12 semanas (3 sesiones al año) • Valor añadido del trabajo con ninis: Integración social y profesional, establecer el enlace, permitir a los jóvenes reevaluar su entorno.
<p>Contacto</p>	<p>F.U.N.O.C Avenue des Alliés, 19, 6000, Charleroi, Bélgica www.funoc.be Joëlle Van Gasse , director +32497039082 j.vangasse@funoc.be</p> <div style="text-align: right;">  <p>FUNOC Formation pour l'Université ouverte de <u>Charleroi</u></p> </div>

Hotel Museu Llegendes De Girona

Descripción	<p>“¡No vendemos habitaciones, ofrecemos emociones!” Así es como se anuncia el Hotel Museu Llegendes de Girona. En su casa señorial, según cuenta la tradición, vivió San Narciso, obispo, mártir, santo y patrón de Girona, entre los años 304 y 307 aC.</p> <p>Mark Zuckerberg y Priscilla Chan y los hermanos Roca de “El Celler de Can Roca” (mejor restaurante del mundo en 2013-14) se hospedaron recientemente en el Hotel.</p> <p>Las más de 100 láminas, bustos, detalles en mármol del artista Gerard Roca transforman el HOTEL en un auténtico museo. Cada habitación tiene el nombre de una leyenda. El hotel presenta a sus clientes 42 cuentos y leyendas mágicos de Girona, en 9 idiomas además de Braille.</p> <p>La ubicación del hotel no podría ser mejor: está situado en el Centro histórico, cerca de la Catedral y el “Call Jueu”, el barrio judío.</p>
Metodología	<p>Desde el primer día, los nuevos empleados tienen un guía/tutor que les acompaña durante el proceso; hay un contacto permanente entre el aprendiz y el equipo de dirección para obtener información real y constante y no pasar por alto ningún detalle. El ambiente acogedor les permite integrarse, sentirse acogidos y valorados. Nuestro método está orientado a la prueba-error, pues queremos que aprendan por sí mismos dónde han fallado o han obtenido un mal resultado y analizar por qué y cómo mejorar el proceso</p>

**Detalles de la MP
(mejor práctica)**

La dirección del Hotel propone un par de objetivos a corto plazo y luego evalúa los resultados. Valoran los comentarios positivos de las nuevas incorporaciones. Les permiten participar en actividades en las que se sienten más cómodos en las fases iniciales, para que ganen confianza rápidamente. Los nuevos empleados tienen contacto permanente con los trabajadores expertos, que tienen un alto nivel de responsabilidades.

El protocolo es muy importante en el sector de la hostelería. El comportamiento con los clientes, la imagen corporativa, la cultura y la filosofía de la empresa son pilares esenciales de su formación.

El Hotel Llegendes busca personas motivadas que estén preparadas para trabajar en un entorno de hostelería de primera categoría. La selección de los nuevos empleados es importante. La comunicación y los conocimientos de idiomas también se consideran un activo importante en la selección de trabajadores.

Contacto

HOTEL MUSEU LLEGENDES DE GIRONA
Portal de la Barca, 4, 17004 Girona - España
www.llegendeshotel.com


Anna Mallart Vallmajó, directora
+34972220905
info@llegendeshotel.com



HOTEL MUSEU * * * * *
**LLEGENDES
DE GIRONA**
Casa de Sant Narcís, 304-307 D.C.

SODEXO (Bélgica)

Descripción	<p>Sodexo Bélgica es una sucursal del grupo Sodexo, líder mundial en “Quality of Life Service”, como los servicios in situ (por ej., preparación y entrega de comidas preparadas a escuelas, casas de reposo, universidades, empresas). La empresa opera en 1200 centros repartidos por Bélgica.</p> <p>Sodexo es un ciudadano corporativo que desea compartir con sus empleados y clientes los mismos valores sociales. La empresa lleva actuando 15 años para facilitar la reinserción profesional y mejorar las condiciones de vida de la población vulnerable: desempleados de largo plazo y demandantes de empleo con baja calificación, con especial atención a los jóvenes.</p> <p>Sodexo forma principalmente a jóvenes para los 5 trabajos siguientes: ayudante de cocina, camarero de habitaciones, personal de ventas, técnicos y personal de administración.</p>
Metodología	<p>Sodexo mantiene un contacto próximo con los centros de formación. Al joven en prácticas se lo selecciona en el centro de formación en base a las necesidades de la empresa. Se organiza una reunión en el centro con el aprendiz, el tutor y un miembro del departamento de RRHH.</p> <p>La empresa tiene una política de formación, que se puede describir en estos términos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Los directores de los centros de Sodexo reciben formación en gestión de equipos, comunicación, conciencia de la diversidad cultural.

<p>Metodología</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se designa a un supervisor para cada aprendiz. La selección del supervisor se realiza teniendo en cuenta su experiencia profesional y sus competencias pedagógicas. • La política de formación de Sodexo permite al joven adquirir nuevas competencias que serán esenciales para su desarrollo profesional. De hecho, la empresa tiene una política de movilidad interna y acostumbra a contratar al aprendiz cuando concluye su período de prácticas.
<p>Detalles de la MP (mejor práctica)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Número de jóvenes que integran la formación: 220 períodos de prácticas clásicos, 50 períodos de prácticas para jóvenes con discapacidades, 14 aprendices, 2 contratos de transición (“contrats en transition”). • Número de tutores/formadores: 1 coordinador, 2 mentores y 1 tutor por aprendiz. • Número de ninis que se integran en la formación: n.d. • Programa: los principales pasos son la integración del aprendiz, el nombramiento del tutor y la supervisión del plan de formación proporcionado por la escuela o centro de formación. El programa puede durar hasta 3 años, según los contratos y acuerdos que ofrecen las organizaciones de formación. • Valor añadido del trabajo con ninis: muestra a Sodexo como un ciudadano corporativo con los objetivos del desarrollo sostenible.
<p>Contacto</p>	<p>Sodexo Boulevard de la plaine 15, 1050 Bruselas, Bélgica http://be.sodexo.com Christiane Dethier, asociada de RRHH +32499565872 christiane.dethier@sodexo.com</p>  <p>QUALITY OF LIFE SERVICES</p>

Socios

FACE

Les entreprises contre l'exclusion



Espiral

ENTITAT DE SERVEIS



**POUR LA
SOLIDARITÉ**

European think & do tank



ideas

institute

www.aneets.eu



Erasmus+