



Regione Lombardia

Standard Formativi Minimi dei percorsi di Istruzione e Formazione Professionale della Regione Lombardia

Obiettivi Specifici di Apprendimento

delle

competenze tecnico professionali

PREMESSA

Gli O.S.A. tecnico professionali definiscono gli esiti di apprendimento, in termini di competenze e loro elementi interni costitutivi (abilità e conoscenze), dei percorsi di Qualifica e di Diploma Professionale, relativamente all'intera loro durata (triennale, quadriennale o di quarto anno).

Gli O.S.A. regionali tecnico professionali si suddividono in O.S.A. comuni a tutte le Figure e Profili, riferiti agli ambiti della qualità, della sicurezza, della tutela della salute e dell'ambiente, e O.S.A. delle specifiche Figure e Profili.

Le Figure, articolabili in Indirizzi, rappresentano lo standard così come definito a livello nazionale e compreso nel Repertorio nazionale dell'offerta di Istruzione e Formazione Professionale (leFP) di cui al D.M. 11 novembre 2011, direttamente assunto e non ulteriormente declinato a livello regionale. I Profili, invece, rappresentano una declinazione regionale dello standard nazionale.

Figure e Profili sono classificati in rapporto alle aree professionali di riferimento definite a livello nazionale e suddivisi per Qualifiche e Diplomi. Le denominazioni delle Figure e dei Profili e la loro classificazione corrispondono a quelle delle Qualifiche e dei Diplomi del Repertorio regionale dell'offerta di leFP di secondo ciclo.

Gli O.S.A. costituenti diretto ed esauriente riferimento per la progettazione formativa e la certificazione dei risultati di apprendimento sono rappresentati dal profilo formativo-professionale (di cui alla descrizione sintetica della Figura o Profilo) e dalle competenze, internamente articolate in abilità e conoscenze. Il presente format, conforme al modello nazionale, al fine di contestualizzare i suddetti elementi formativi, riporta anche informazioni aggiuntive relative al processo di lavoro ed sua articolazione, nonché alle referenziazioni della Figura/Profilo alla Nomenclatura delle Unità Professionali (NUP/ISTAT) ed alla Classificazione attività economiche (ATECO 2007/ISTAT).

Ai fini della compilazione degli Attestati, per i Profili il format regionale distingue gli elementi dello standard regionale coincidenti con quello nazionale di Figura, da quelli aggiuntivi e specifici, riportando anche le due descrizioni sintetiche del profilo formativo-professionale.

O.S.A.
tecnico professionali
comuni
di
Qualifica Professionale

QUALITÀ

COMPETENZA: Operare secondo i criteri di qualità stabiliti dal protocollo aziendale, riconoscendo e interpretando le esigenze del cliente/utente interno/esterno alla struttura/funzione organizzativa	
ABILITÀ	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">▪ Applicare gli elementi di base di un sistema per la gestione della qualità▪ Applicare procedure e istruzioni operative attinenti al sistema qualità previsti nella struttura organizzativa di appartenenza▪ Utilizzare modelli, schemi o schede precostituiti di documentazione delle attività svolte e dei risultati ai fini della implementazione del sistema qualità▪ Impiegare metodi e tecniche di verifica del proprio operato e dei risultati intermedi e finali raggiunti	<ul style="list-style-type: none">▪ Direttive e normative sulla qualità di settore▪ Principi ed elementi di base di un sistema qualità▪ Procedure attinenti al sistema qualità▪ Strumenti e tecniche di monitoraggio delle attività e dei risultati raggiunti▪ Strumenti informativi di implementazione del sistema qualità

SICUREZZA, IGIENE E SALVAGUARDIA AMBIENTALE

COMPETENZA: Operare in sicurezza e nel rispetto delle norme di igiene e di salvaguardia ambientale, identificando e prevenendo situazioni di rischio per sé, per altri e per l'ambiente	
ABILITÀ	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">▪ Identificare figure e norme di riferimento al sistema di prevenzione/protezione▪ Individuare le situazioni di rischio relative al proprio lavoro e le possibili ricadute su altre persone▪ Individuare i principali segnali di divieto, pericolo e prescrizione tipici delle lavorazioni del settore▪ Adottare comportamenti lavorativi coerenti con le norme di igiene e sicurezza sul lavoro e con la salvaguardia/sostenibilità ambientale▪ Adottare i comportamenti previsti nelle situazioni di emergenza▪ Utilizzare i dispositivi di protezione individuale e collettiva▪ Attuare i principali interventi di primo soccorso nelle situazioni di emergenza	<ul style="list-style-type: none">▪ D.Lsg. 81/2008▪ Dispositivi di protezione individuale e collettiva▪ Metodi per l'individuazione e il riconoscimento delle situazioni di rischio▪ Normativa ambientale e fattori di inquinamento▪ Nozioni di primo soccorso▪ Segnali di divieto e prescrizioni correlate

AREA PROFESSIONALE
TURISMO E SPORT

Denominazione della FIGURA	OPERATORE DELLA RISTORAZIONE	
Indirizzi della Figura	Preparazione pasti Servizi di sala e bar	
Referenziamenti della Figura	<u>Nomenclatura delle Unità Professionali (NUP/ISTAT):</u> 5.2 Professioni qualificate nelle attività turistiche ed alberghiere. 5.2.2.1 Cuochi in alberghi e ristoranti. 5.2.2.2 Addetti alla preparazione e cottura di cibi. 5.2.2.3 Camerieri ed assimilati. 5.2.2.4 Baristi e assimilati. <u>Classificazione attività economiche (ATECO 2007/ISTAT):</u> 10.85 Produzione di pasti e piatti preparati. 55.10 Alberghi e strutture simili. 56.10 Ristoranti e attività di ristorazione mobile. 56.21 Fornitura di pasti preparati (catering per eventi). 56.29 Mense e catering continuativo su base contrattuale. 56.30 Bar e altri esercizi simili senza cucina.	
Descrizione sintetica della Figura	L'operatore della ristorazione interviene, a livello esecutivo, nel processo della ristorazione con autonomia e responsabilità limitate a ciò che prevedono le procedure e le metodiche della sua operatività. La qualificazione nell'applicazione/utilizzo di metodologie di base, di strumenti e di informazioni gli consentono di svolgere, a seconda dell'indirizzo, attività relative alla preparazione dei pasti e ai servizi di sala e di bar con competenze nella scelta, preparazione, conservazione e stoccaggio di materie prime e semilavorati, nella realizzazione di piatti semplici cucinati e allestiti, nel servizio di sala.	
Processo di lavoro caratterizzante la Figura: RISTORAZIONE	articolazione del processo di lavoro della Figura:	
	<ul style="list-style-type: none"> - Pianificazione e organizzazione del proprio lavoro - Gestione magazzino - Preparazione alimenti 	
	articolazione del processo di lavoro caratterizzanti gli indirizzi:	
	<ul style="list-style-type: none"> - Preparazione alimenti e pasti pronti per il cliente finale - Servizio del cliente 	
Processo di lavoro – attività	OBIETTIVI SPECIFICI DI APPRENDIMENTO TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA FIGURA	
PIANIFICAZIONE E ORGANIZZAZIONE DEL PROPRIO LAVORO <i>Attività:</i> - Pianificazione	COMPETENZA: Definire e pianificare le fasi delle operazioni da compiere sulla base delle istruzioni ricevute e del sistema di relazioni.	
	ABILITA'	CONOSCENZE
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utilizzare le istruzioni per predisporre le diverse attività ▪ Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle attività da eseguire e dell'ambiente lavorativo/organizzativo 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Attrezzature di servizio ▪ Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore ▪ Normative e dispositivi igienico-sanitari nei processi di preparazione e distribuzione pasti

<p>delle fasi di lavoro assegnato.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Preparazione strumenti, attrezzature, macchine. - Verifica e manutenzione ordinaria strumenti, attrezzature, macchine. - Predisposizione e cura degli spazi di lavoro. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Applicare modalità di pianificazione e organizzazione delle attività nel rispetto delle norme di sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale specifiche di settore ▪ Applicare metodiche e tecniche per la gestione dei tempi di lavoro ▪ Adottare procedure di monitoraggio e verifica della conformità delle attività a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Principali terminologie tecniche di settore ▪ Processi e cicli di lavoro del processo ristorativo ▪ Tecniche di comunicazione organizzativa ▪ Tecniche di pianificazione
	<p>COMPETENZA: Approntare strumenti, attrezzature e macchine necessari alle diverse fasi di attività sulla base delle procedure previste e del risultato atteso.</p>	
	ABILITA'	CONOSCENZE
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Individuare strumenti, attrezzature, macchine per le diverse attività sulla base delle procedure standard ▪ Applicare procedure e tecniche di approntamento strumenti, attrezzature, macchine 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Metodi e tecniche del servizio ristorativo e di sala bar ▪ Principi e parametri delle strumentazioni e apparecchiature per il processo ristorativi ▪ Tipologie delle principali attrezzature, macchine, strumenti, del processo ristorativo
	<p>COMPETENZA: Monitorare il funzionamento di strumenti, attrezzature e macchine, curando le attività di manutenzione ordinaria.</p>	
	ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Applicare le tecniche di monitoraggio e verificare l'impostazione, lo stato di efficienza e il funzionamento di strumenti, attrezzature, macchine ▪ Adottare modalità e comportamenti per la manutenzione ordinaria di strumenti, attrezzature, macchine ▪ Utilizzare metodiche per individuare eventuali anomalie di funzionamento 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comportamenti e pratiche nella manutenzione ordinaria di strumenti, attrezzature, macchine ▪ Procedure e tecniche di monitoraggio ▪ Procedure e tecniche per l'individuazione e la valutazione del malfunzionamento 	
<p>COMPETENZA: Predisporre e curare gli spazi di lavoro, eseguendo le operazioni di pulizia, al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche e di contrastare affaticamento e malattie professionali.</p>		
ABILITA'	CONOSCENZE	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Applicare procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino degli spazi di lavoro ▪ Adottare soluzioni organizzative della postazione di lavoro coerenti ai principi dell'ergonomia ▪ Utilizzare strumenti e procedure di igiene personale 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elementi di ergonomia ▪ Procedure, protocolli, tecniche di igiene, pulizia e riordino ▪ Prodotti per la sanificazione la disinfezione e la disinfestazione igienico-sanitaria 	
<p>GESTIONE MAGAZZINO</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Stoccaggio e conservazione prodotti alimentari. 	<p>COMPETENZA: Effettuare le operazioni di preparazione per la conservazione e lo stoccaggio di materie prime e semilavorati alimentari in conformità alle norme igienico-sanitarie.</p>	
ABILITA'	CONOSCENZE	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Adottare tecniche di trattamento e di conservazione ▪ Applicare tecniche di stoccaggio di merci nel magazzino 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elementi di biologia relativi alle alterazioni alimentari ▪ Normative e dispositivi igienico-sanitari nei processi di conservazione e di stoccaggio delle materie prime alimentari, dei semilavorati e dei prodotti finiti 	

		<ul style="list-style-type: none"> Tecniche e sistemi di conservazione e stoccaggio degli alimenti
PREPARAZIONE ALIMENTI <i>Attività:</i> <ul style="list-style-type: none"> Predisposizione materie prime (per consumo o lavorazioni successive). Predisposizione semilavorati. Disposizione di prodotti assemblati. 	COMPETENZA: Scegliere e preparare le materie prime e i semilavorati secondo gli standard di qualità definiti e nel rispetto delle norme igienico-sanitarie vigenti	
	ABILITA'	CONOSCENZE
	<ul style="list-style-type: none"> Applicare criteri di selezione delle materie prime Approntare materie prime per la preparazione di pasti Applicare tecniche di lavorazione delle materie prime 	<ul style="list-style-type: none"> Elementi di gastronomia Elementi di merceologia relativi alle materie prime: varietà e derivati, prodotti enogastronomici regionali, proprietà organolettiche e impieghi Standard di qualità dei prodotti alimentari Tecniche delle lavorazioni preliminari e dei semilavorati in cucina Utensili per la preparazione dei cibi

Denominazione dell'indirizzo	PREPARAZIONE PASTI	
Descrizione sintetica dell'indirizzo	<p>Le competenze caratterizzanti l'indirizzo "Preparazione pasti" sono funzionali all'operatività nel settore della ristorazione; nello specifico sostengono lo svolgimento di attività attinenti alla preparazione di piatti sulla base di ricettari e su indicazioni dello chef, nel rispetto delle norme igienico sanitarie.</p>	
Processo di lavoro – attività	OBIETTIVI SPECIFICI DI APPRENDIMENTO TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI L'INDIRIZZO	
PREPARAZIONE ALIMENTI E PASTI PRONTI PER IL CLIENTE FINALE <i>Attività:</i> <ul style="list-style-type: none"> Cucina e alimenti. Allestimento piatti. 	COMPETENZA: Realizzare la preparazione di piatti semplici, secondo gli standard di qualità definiti e nel rispetto delle norme igienico-sanitarie vigenti.	
	ABILITA'	CONOSCENZE
	<ul style="list-style-type: none"> Utilizzare le principali tecniche di cottura per la preparazione dei cibi Dividere in porzioni i cibi da allestire direttamente in cucina Applicare tecniche e protocolli di controllo materie prime e semilavorati 	<ul style="list-style-type: none"> Elementi di dietetica relativi a principi nutritivi degli alimenti, comportamenti alimentari, malattie metaboliche Protocolli di autocontrollo relativi all'igiene e alla sicurezza Tecniche di cottura classica
Denominazione dell'indirizzo	SERVIZI DI SALA E BAR	
Descrizione sintetica dell'indirizzo	<p>Le competenze caratterizzanti l'indirizzo "Servizi di sala e bar" sono funzionali all'operatività nell'ambito del servizio di sala e bar; nello specifico sostengono lo svolgimento di attività attinenti alla predisposizione degli ordini, alla somministrazione di pasti e di prodotti</p>	

	da bar, secondo gli standard aziendali richiesti ed i criteri di qualità e sicurezza igienico sanitaria.	
Processo di lavoro – attività	OBIETTIVI SPECIFICI DI APPRENDIMENTO TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI L'INDIRIZZO	
SERVIZIO DEL CLIENTE <i>Attività:</i> - Stesura della comanda - Servizio in sala - Servizio al bar - Incassi e pagamenti	COMPETENZA: Predisporre la comanda/ordine secondo lo standard aziendale richiesto.	
	ABILITA'	CONOSCENZE
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Stendere le comande e gli ordini in modo funzionale ▪ Presentare i prodotti ai clienti 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Metodi per la redazione e l'inoltro della comanda ▪ Struttura del reparto ▪ Tecniche di comunicazione
	COMPETENZA: Servire in sala pasti e bevande nel rispetto delle norme igienico-sanitarie vigenti	
	ABILITA'	CONOSCENZE
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Applicare tecniche per servire i cibi e le bevande in sala ▪ Riordinare i locali secondo le indicazioni ricevute 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tecniche di comunicazione ▪ Tecniche di servizio base ed avanzate ▪ Tipologie di servizio banqueting
	COMPETENZA: Somministrare bevande, gelati, snack, prodotti di caffetteria e pasticceria nel rispetto delle norme igienico-sanitarie vigenti.	
ABILITA'	CONOSCENZE	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Applicare tecniche di preparazione e presentazione di prodotti di banco bar ▪ Applicare tecniche di servizio al tavolo 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Attrezzature e risorse tecnologiche per il servizio ▪ Caratteristiche dei prodotti e delle materie prime ▪ Normativa sulla miscita/somministrazione alcolici ▪ Tecniche di servizio al tavolo 	