

AREA PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO SERVIZI ALLA PERSONA	
Denominazione della figura	14 . OPERATORE DEL BENESSERE
Indirizzi della figura	<ul style="list-style-type: none"> - Acconciatura - Estetica
Referenziazioni della figura	Nomenclatura delle Unità Professionali (NUP/ISTAT): Professioni qualificate nelle attività commerciali e nei servizi 5.5.3.1 Parrucchieri, estetisti ed assimilati.
	Classificazione attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 96 Altre attività di servizi per le persone. 96.02.01 Servizi di barbieri e parrucchieri. 96.02.02 Servizi degli istituti di bellezza. 96.04.10 Servizi per il benessere fisico.
Descrizione sintetica della figura	L'operatore del benessere, interviene, a livello esecutivo, nel processo di trattamento dell'aspetto della persona 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 di trattamento e servizio (acconciatura ed estetica), relative al benessere psico-fisico che non implicano prestazioni di carattere medico, curativo o sanitario, ma che favoriscono il mantenimento, il miglioramento e la protezione dell'aspetto della persona, con competenze negli ambiti dell'accoglienza, dell'analisi dei bisogni, dell'acconciatura e del trattamento estetico di base. Collabora al funzionamento e alla promozione dell'esercizio.
Processo di lavoro caratterizzante la figura: TRATTAMENTO DELL'ASPETTO DELLA PERSONA	A. Pianificazione e organizzazione del proprio lavoro B. Accoglienza e assistenza del cliente C. Funzionamento e promozione dell'esercizio

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI
CARATTERIZZANTI LA FIGURA**

PROCESSO DI LAVORO- ATTIVITÀ	COMPETENZE
A. PIANIFICAZIONE E ORGANIZZAZIONE DEL PROPRIO LAVORO <i>Attività:</i> <ul style="list-style-type: none"> - Pianificazione delle fasi di lavoro assegnato - Preparazione strumenti e attrezzature - Verifica e manutenzione ordinaria di strumenti e attrezzature - Predisposizione e cura degli spazi di lavoro 	1. Definire e pianificare fasi delle operazioni da compiere sulla base delle istruzioni ricevute e del sistema di relazioni.
	2. Approntare strumenti e attrezzature necessari alle diverse fasi di attività sulla base della tipologia di materiali da impiegare, delle indicazioni/procedure previste, del risultato atteso.
	3. Monitorare il funzionamento di strumenti e attrezzature, curando le attività di manutenzione ordinaria.
	4. Predisporre e curare gli spazi di lavoro al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche e di contrastare affaticamento e malattie professionali.

PROCESSO DI LAVORO- ATTIVITÀ	COMPETENZE
B. ACCOGLIENZA E ASSISTENZA DEL CLIENTE <i>Attività:</i> <ul style="list-style-type: none"> – Accoglienza del cliente. – Orientamento del cliente all'interno dell'esercizio – Consiglio di interventi e prodotti – Informazione del cliente – Compilazione della scheda tecnica 	5. Effettuare l'accoglienza e l'assistenza adottando adeguate modalità di approccio e orientamento al cliente.
C. FUNZIONAMENTO E PROMOZIONE DELL'ESERCIZIO <i>Attività:</i> <ul style="list-style-type: none"> – Operazioni di cassa – Archiviazione e documentazione – Promozione e vendita 	6. Collaborare alla gestione e promozione dell'esercizio.

COMPETENZA N. 1	
ABILITÀ	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> • Utilizzare procedure e istruzioni per predisporre le diverse fasi di attività. • Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle attività da eseguire e dell'ambiente lavorativo. • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore. • Principali terminologie tecniche di settore. • Processi di lavoro nei servizi del settore benessere • Tecniche di comunicazione organizzativa • Tecniche di pianificazione

COMPETENZA N. 2	
ABILITÀ	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> • Individuare strumenti, attrezzature, per le diverse fasi di attività sulla base delle procedure previste. • Applicare procedure e tecniche di approntamento e impostazione strumenti, attrezzature 	<ul style="list-style-type: none"> • Metodi e tecniche di approntamento/avvio • Principi, meccanismi e parametri di funzionamento delle apparecchiature per le attività del settore del benessere • Tipologie delle principali attrezzature, strumenti specifici, del settore benessere

COMPETENZA N. 3	
ABILITÀ	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> • Applicare le tecniche di monitoraggio e verificare l'impostazione e il funzionamento di strumenti, attrezzature. • Adottare modalità e comportamenti per la manutenzione ordinaria di strumenti, attrezzature. • Utilizzare metodiche per individuare eventuali anomalie di funzionamento. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comportamenti e pratiche nella manutenzione ordinaria di strumenti, attrezzature. • Procedure e tecniche di monitoraggio • Procedure e tecniche per l'individuazione e la valutazione del malfunzionamento.

COMPETENZA N. 4	
ABILITÀ	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 • Adottare soluzioni organizzative e layout degli spazi e della postazione di lavoro funzionali al benessere e alla sicurezza propria e del cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Elementi di ergonomia • Normative e dispositivi igienico-sanitari nei processi di servizio alla persona • Procedure, protocolli, tecniche di igiene, pulizia e riordino

COMPETENZA N. 5	
ABILITÀ	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> • Applicare tecniche di intervista al cliente per individuarne le esigenze • Applicare tecniche e modalità per consigliare il cliente rispetto agli interventi ed ai prodotti • Utilizzare modalità comunicative per prefigurare i risultati degli interventi proposti/richiesti e per descrivere fasi e strumenti di lavoro 	<ul style="list-style-type: none"> • Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale • Tecniche di intervista

COMPETENZA N. 6	
ABILITÀ	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> • Applicare disposizioni e metodiche per svolgere le comuni operazioni di carattere contabile e fiscale relative al rapporto con il cliente e al magazzino • Applicare tecniche di vendita e di promozione di prodotti e servizi 	<ul style="list-style-type: none"> • Strumenti e modalità di pagamento • Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale • Tecniche di promozione e di vendita • Tipologia di documenti contabili di base: (ricevute, fatture, bolle, ecc.), loro caratteristiche e procedure di emissione, registrazione e archiviazione

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI L'INDIRIZZO

Denominazione dell'indirizzo	ACCONCIATURA
Descrizione sintetica dell'indirizzo	Le competenze caratterizzanti l'indirizzo sono funzionali all'operatività nel settore dell'acconciatura, nello specifico sostengono lo svolgimento di attività attinenti all'applicazione di linee cosmetiche e tricologiche funzionali ai trattamenti del capello, alle attività di deterzione, di taglio e acconciatura di base.
Processo di lavoro	Deterzione, trattamenti, taglio e acconciatura

PROCESSO DI LAVORO- ATTIVITÀ	COMPETENZE
DETERSIONE, TRATTAMENTI, TAGLIO E ACCONCIATURA <i>Attività:</i> <ul style="list-style-type: none"> – Preparazione e miscela prodotti – Applicazione prodotti – Risciacquo – Taglio – Acconciatura 	1. Eseguire deterzione, trattamenti, tagli e acconciature di base.

COMPETENZA N. 1	
ABILITÀ	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> • Applicare procedure e metodiche per la predisposizione di prodotti cosmetici e tricologici sulla base delle loro caratteristiche chimiche, di azione e di risultato • Applicare tecniche di distribuzione dei prodotti detergenti e risciacquo • Applicare tecniche di base per l'esecuzione di tagli e acconciature 	<ul style="list-style-type: none"> • Principi fondamentali di tricologia • Strumenti e tecniche di taglio • Struttura anatomica del capello e della cute • Tecniche di deterzione, colorazione e decolorazione dei capelli • Tipologia e funzionalità dei prodotti detergenti • Tipologie e tecniche di acconciatura

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI
CARATTERIZZANTI L'INDIRIZZO**

Denominazione dell'indirizzo	ESTETICA
Descrizione sintetica dell'indirizzo	Le competenze caratterizzanti l'indirizzo sono funzionali all'operatività nel settore estetico, nello specifico sostengono lo svolgimento di attività attinenti all'individuazione e all'applicazione di linee cosmetiche e all'effettuazione di trattamenti estetici di base.
Processo di lavoro	Trattamenti estetici

PROCESSO DI LAVORO-ATTIVITÀ	COMPETENZE
TRATTAMENTI ESTETICI <i>Attività:</i> <ul style="list-style-type: none"> - Individuazione di caratteristiche e specificità - Applicazione di linee cosmetiche - Depilazione - Manicure - Massaggio estetico 	1. Eseguire i trattamenti di base, individuando i prodotti cosmetici in funzione del trattamento da realizzare.

COMPETENZA N. 1	
ABILITÀ	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> • Applicare tecniche per identificare i tipi cutanei e lo stato della pelle • Applicare procedure e metodiche per l'individuazione e la predisposizione di prodotti funzionali alle prestazioni e ai trattamenti estetici eseguiti sulla superficie del corpo umano • Applicare tecniche manuali di base per l'esecuzione di trattamenti estetici viso e corpo • Utilizzare in modo adeguato attrezzature meccaniche ed elettriche 	<ul style="list-style-type: none"> • Caratteristiche e patologie dell'apparato tegumentario • Elementi di anatomia, fisiologia, igiene e cosmetologia funzionali agli interventi • Modalità d'uso di strumenti manuali ed apparecchi elettromedicali di trattamento • Terminologia tecnica dei processi di trattamento estetico • Tipologia, composizione, modalità funzionali e di applicazione dei prodotti cosmetici e funzionali ai trattamenti estetici • Principali tipologie di trattamento estetico (purificante, dermocosmetico, tonificante, rilassante, linfodrenante)