

AREA PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO SERVIZI ALLA PERSONA	
Denominazione della figura	14 . OPERATORE DEL BENESSERE
Indirizzi della figura	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acconciatura</li> <li>- Estetica</li> </ul>
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
<b>A. PIANIFICAZIONE E ORGANIZZAZIONE DEL PROPRIO LAVORO</b>  <i>Attività:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pianificazione delle fasi di lavoro assegnato</li> <li>- Preparazione strumenti e attrezzature</li> <li>- Verifica e manutenzione ordinaria di strumenti e attrezzature</li> <li>- Predisposizione e cura degli spazi di lavoro</li> </ul>	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>B. ACCOGLIENZA E ASSISTENZA DEL CLIENTE</b>  <i>Attività:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Accoglienza del cliente.</li> <li>– Orientamento del cliente all'interno dell'esercizio</li> <li>– Consiglio di interventi e prodotti</li> <li>– Informazione del cliente</li> <li>– Compilazione della scheda tecnica</li> </ul>	5. Effettuare l'accoglienza e l'assistenza adottando adeguate modalità di approccio e orientamento al cliente.
<b>C. FUNZIONAMENTO E PROMOZIONE DELL'ESERCIZIO</b>  <i>Attività:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Operazioni di cassa</li> <li>– Archiviazione e documentazione</li> <li>– Promozione e vendita</li> </ul>	6. Collaborare alla gestione e promozione dell'esercizio.

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

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

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

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

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

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

### **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"> <li>– Preparazione e miscela prodotti</li> <li>– Applicazione prodotti</li> <li>– Risciacquo</li> <li>– Taglio</li> <li>– Acconciatura</li> </ul>	1. Eseguire deterzione, trattamenti, tagli e acconciature di base.

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

**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
<b>TRATTAMENTI ESTETICI</b>  <i>Attività:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Individuazione di caratteristiche e specificità</li> <li>- Applicazione di linee cosmetiche</li> <li>- Depilazione</li> <li>- Manicure</li> <li>- Massaggio estetico</li> </ul>	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"> <li>• Applicare tecniche per identificare i tipi cutanei e lo stato della pelle</li> <li>• 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</li> <li>• Applicare tecniche manuali di base per l'esecuzione di trattamenti estetici viso e corpo</li> <li>• Utilizzare in modo adeguato attrezzature meccaniche ed elettriche</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caratteristiche e patologie dell'apparato tegumentario</li> <li>• Elementi di anatomia, fisiologia, igiene e cosmetologia funzionali agli interventi</li> <li>• Modalità d'uso di strumenti manuali ed apparecchi elettromedicali di trattamento</li> <li>• Terminologia tecnica dei processi di trattamento estetico</li> <li>• Tipologia, composizione, modalità funzionali e di applicazione dei prodotti cosmetici e funzionali ai trattamenti estetici</li> <li>• Principali tipologie di trattamento estetico (purificante, dermocosmetico, tonificante, rilassante, linfodrenante)</li> </ul>