Denominazione Figura / Profilo / Obiettivo	OPERATORE DEL BENESSERE
Edizione	2016
Indirizzi	• 1 - ACCONCIATURA • 2 - ESTETICA
Area professionale	SERVIZI ALLA PERSONA
Sottoarea professionale	Servizi alla persona
Descrizione	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
Livello EQF	3
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

PROCESSO DI LAVORO - ATTIVITÀ	COMPETENZE
A - Pianificazione e organizzazione del proprio lavoro **ATTIVITÀ** • 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
B - Accoglienza e assistenza del cliente **ATTIVITÀ** • 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 **ATTIVITÀ** • Operazioni di cassa • Archiviazione e documentazione • Promozione e vendita	• 6 - Collaborare alla gestione e promozione dell'esercizio

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI

- 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
- 5 - Effettuare l'accoglienza e l'assistenza adottando adeguate modalità di approccio e orientamento al cliente
- 6 - Collaborare alla gestione e promozione dell'esercizio

COMPETENZA N. 1

Definire e pianificare fasi delle operazioni da compiere sulla base delle istruzioni ricevute e del sistema di relazioni

ABILITA' MINIME

- 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

CONOSCENZE ESSENZIALI

- 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

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

ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
• Individuare strumenti, attrezzature, per le diverse fasi di attività sulla base delle procedure previste • Applicare procedure e tecniche di approntamento e impostazione strumenti, attrezzature	• 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

Monitorare il funzionamento di strumenti e attrezzature, curando le attività di manutenzione ordinaria

ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
• 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	• 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

Predisporre e curare gli spazi di lavoro al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche e di contrastare affaticamento e malattie professionali

ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
• 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	• 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

Effettuare l'accoglienza e l'assistenza adottando adeguate modalità di approccio e orientamento al cliente

ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
• 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	• Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale • Tecniche di intervista

COMPETENZA N. 6	
Collaborare alla gestione e promozione dell'esercizio	
ABILITA' MINIME	**CONOSCENZE ESSENZIALI**
• 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	• 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

Denominazione Indirizzo	1 - ACCONCIATURA
Edizione	2016
Descrizione	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 detersione, di taglio e acconciatura di base.
Livello EQF	3
Processo di lavoro caratterizzante la figura	• A - Detersione, trattamenti, taglio e acconciatura

PROCESSO DI LAVORO - ATTIVITÀ	COMPETENZE
A - Detersione, trattamenti, taglio e acconciatura **ATTIVITÀ** • Preparazione e miscela prodotti • Applicazione prodotti • Risciacquo • Taglio • Acconciatura	• 1 - Eseguire detersione, trattamenti, tagli e acconciature di base

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI
• 1 - Eseguire detersione, trattamenti, tagli e acconciature di base

COMPETENZA N. 1

Eseguire detersione, trattamenti, tagli e acconciature di base

ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
• 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	• Principi fondamentali di tricologia • Strumenti e tecniche di taglio • Struttura anatomica del capello e della cute • Tecniche di detersione, colorazione e decolorazione dei capelli • Tipologia e funzionalità dei prodotti detergenti • Tipologie e tecniche di acconciatura

Denominazione Indirizzo	2 - ESTETICA
Edizione	2016
Descrizione	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.
Livello EQF	3
Processo di lavoro caratterizzante la figura	• A - Trattamenti estetici

PROCESSO DI LAVORO - ATTIVITÀ	COMPETENZE
A - Trattamenti estetici **ATTIVITÀ** • 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

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI
• 1 - Eseguire i trattamenti di base, individuando i prodotti cosmetici in funzione del trattamento da realizzare

COMPETENZA N. 1

Eseguire i trattamenti di base, individuando i prodotti cosmetici in funzione del trattamento da realizzare

ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
• 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	• 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)