

Standard Professionale Acconciatore

- **Denominazione del profilo**

Acconciatore.

- **Definizione**

L'attività professionale di acconciatore, esercitata in forma di impresa ai sensi delle norme vigenti, comprende tutti i trattamenti e i servizi volti a modificare, migliorare, mantenere e proteggere l'aspetto estetico dei capelli, ivi compresi i trattamenti tricologici complementari, che non implicano prestazioni di carattere medico, curativo o sanitario, nonché il taglio e il trattamento estetico della barba, e ogni altro servizio inerente o complementare.

(L. n. 174 del 17 agosto 2005 art. 2 comma 1 - Disciplina dell'attività di acconciatore)

- **Livello**

- Decisione del Consiglio del 16/07/85: 2
- Inquadramento EQF: III

- **Riferimento a codici di classificazioni**

Codice ISTAT NUP 06:

5.5.3.1 - Parrucchieri, estetisti ed assimilati

- **Profili contigui regolamentati in Umbria**

- *estetista.*

- **Area/settore economico di attività**

- Area professionale del repertorio: *Servizi alla persona*
- ATECO 2007:
96.02.01 - servizi dei saloni di barbiere e parrucchiere

- **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera**

L'acconciatore opera all'interno di esercizi dedicati alla fornitura di servizi alla persona, in forma sia dipendente che autonoma (se titolare dell'attività) e la sua attività si sviluppa lungo tutto l'arco dell'anno. Gli orari di lavoro prevedono un impegno diurno che può richiedere una presenza prolungata qualora l'esercizio effettui orario continuato. Il suo carico di lavoro è maggiore in prossimità del fine-settimana ed in particolari periodi dell'anno (in particolare, periodo natalizio). Nell'esercizio della propria attività l'acconciatore è chiamato a stare in piedi per periodi prolungati ed a mostrare nei confronti del cliente un atteggiamento cordiale e disponibile al dialogo. L'acconciatore opera in autonomia riconoscendo prodotti e strumenti da utilizzare per un trattamento completo del cuoio capelluto e dei capelli (lavaggio, taglio, colorazione, ondulazione, utilizzo di prodotti curativi e *styling*); infine, se inserito in determinati contesti lavorativi (p.e. esercizi di tendenza), dovrebbe essere dotato di senso artistico ed estetico, nonché di creatività.

- **Condizioni di accesso all'esercizio della professione**

- Secondo quanto stabilito dalla Legge Regionale n.12 del 20.05.2009 - Disciplina per l'attività professionale di acconciatore l'abilitazione all'esercizio della professione si consegue (art.6):

“1. a seguito del superamento di un esame tecnico-pratico finale, successivo allo svolgimento delle attività formative conformi agli standard regionali e dell'eventuale periodo di inserimento presso un'impresa di acconciatura, così come disposto dall'articolo 3 della l. 174/2005.

2. La frequenza di attività formative può essere oggetto di riconoscimento di crediti formativi, in applicazione alla normativa regionale in materia.

3. L'esame finale, rivolto, in conformità agli standard di certificazione definiti dalla Regione, alla verifica del possesso delle competenze di cui allo standard professionale nazionale, definito in sede di Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le Regioni e le Province autonome di Trento e di Bolzano, è svolto da una Commissione nominata secondo le procedure previste dalla normativa vigente in materia di formazione professionale.

4. La Regione dispone il riconoscimento dell'abilitazione professionale di acconciatore acquisita in altri Stati membri dell'Unione europea, ai sensi della normativa vigente.”

Attività proprie del profilo professionale

<i>Attività</i>	<i>Contenuti</i>
Ascoltare le richieste del cliente e proporre trattamenti e servizi	<ul style="list-style-type: none"> • Accogliere il cliente ed ascoltarne le richieste. • Esaminare il capello, il cuoio capelluto e la fisionomia del cliente. • Proporre trattamenti e servizi descrivendone i risultati. • Individuare in accordo con il cliente la tipologia di trattamento da realizzare. • Compilare la scheda personale del cliente e preventivare i costi del servizio.
Analizzare e preparare i capelli ai trattamenti	<ul style="list-style-type: none"> • Analizzare le caratteristiche del capello per identificare trattamenti e prodotti idonei. • Detergere i capelli. • Applicare ove necessario impacchi, balsami e lozioni per la ristrutturazione del capello.
Tagliare i capelli e la barba	<ul style="list-style-type: none"> • Individuare gli strumenti di lavoro adeguati alla tipologia di taglio in programma. • Tagliare i capelli e la barba nel rispetto delle forme e dei volumi.
Realizzare trattamenti tecnici	<ul style="list-style-type: none"> • Individuare gli strumenti di lavoro ed i prodotti adeguati alla tipologia di trattamento (permanente, stiratura, tinte) in programma. • Miscelare i prodotti in funzione del trattamento tecnico. • Applicare i prodotti secondo le modalità ed i tempi necessari a realizzare colorazione, decolorazione, permanente e stiratura. <p>Il tutto secondo gli standard di qualità e conformemente alla normativa vigente in materia di igiene e sicurezza sul lavoro.</p>
Realizzare pieghe e acconciature	<ul style="list-style-type: none"> • Individuare gli strumenti di lavoro ed i prodotti adeguati alla tipologia di acconciatura in programma. • Applicare tecniche di asciugatura dei capelli. • Acconciare secondo lo stile prescelto. <p>Il tutto secondo gli standard di qualità e conformemente alla normativa vigente in materia di igiene e sicurezza sul lavoro.</p>
Realizzare servizi aggiuntivi	<ul style="list-style-type: none"> • Effettuare il servizio di manicure e pedicure estetico, secondo gli standard di qualità e conformemente alla normativa vigente in materia di igiene e sicurezza sul lavoro.
Eeguire le operazioni di gestione dell'esercizio	<ul style="list-style-type: none"> • Organizzare e mantenere l'ambiente di lavoro nel rispetto delle norme igieniche, di sicurezza sul lavoro e di salvaguardia ambientale; • Gestire l'attività contabile e amministrativa, le registrazioni di cassa (effettuare la riscossione del corrispettivo secondo le modalità di pagamento richieste dal cliente e previste dall'esercizio); • Selezionare e gestire il personale; • Organizzare la promozione dell'attività professionale; • Gestire i rapporti con banche, associazioni di categoria, etc.; • Gestire i rapporti con i fornitori ed organizzare il magazzino.

Unità di Competenza

Macro processo	Unità di Competenza
Definire obiettivi e risorse	UC.1 “Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma” ¹
	UC.2 “Esercitare la professione di acconciatore”
	UC.3 “Sviluppare l'offerta di servizi di acconciatura”
Gestire il sistema cliente	UC.4 “Gestire la relazione con i clienti dell'esercizio”
Produrre beni/ Erogare servizi	UC.5 “Individuare i trattamenti e preparare il capello e la barba”
	UC.6 “Realizzare il taglio”
	UC.7 “Realizzare permanenti, stirature e colorazioni”
	UC.8 “Realizzare pieghe e acconciature”
	UC.9 “Realizzare <i>manicure e pedicure</i> ”
Gestire i fattori produttivi	UC.10 “Gestire gli approvvigionamenti”
	UC.11 “Selezionare e gestire i propri collaboratori”
	UC.12 “Gestire le attività contabili ed amministrative dell'esercizio”
	UC.13 “Condurre il sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro – Servizi alla persona”
	UC.14 “Lavorare in sicurezza nell'ambito dei servizi di acconciatura”
	UC.15 “Valutare e migliorare la qualità dei servizi offerti - Acconciatore”

¹ UP comune a tutti i profili del Repertorio delle professioni della Regione Umbria.

UC.1

“Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”

Risultato generale atteso

Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

Abilità

- **Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale**
 - Verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta.
- **Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato**
 - Gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata.
 - Gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto.

Conoscenze minime

- Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato.
- *Format* tipo di contratto.
- Principi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori.
- Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo.
- Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.

UC.2

“Esercitare la professione di acconciatore”

Risultato generale atteso

Gestire gli aspetti caratteristici e normativi propri della prestazione professionale di acconciatore.

Abilità

- **Comprendere e gestire gli aspetti normativi, deontologici e organizzativi propri della prestazione professionale di acconciatore**
 - Conoscere e gestire gli adempimenti relativi all'abilitazione all'esercizio della professione di acconciatore.
 - Utilizzare le conoscenze di base giuridico-economiche necessarie alla autotutela giuridica, fiscale e previdenziale relativa all'esercizio della professione, in coerenza con i principi deontologici.
 - Definire una propria strategia di esercizio sostenibile della professione, a fronte delle possibilità derivanti da una visione imprenditiva.
 - Conoscere ed applicare i codici deontologici – anche definiti dalle prassi – nell'esercizio della professione.

Conoscenze minime

- Leggi e norme legate all'abilitazione professionale ed al suo mantenimento nel tempo.
- CCNL di riferimento, ove applicabili e *format* tipo di contratto.
- Responsabilità civile e penale legata all'esercizio della professione.
- Aspetti etici e deontologici.
- Aspetti contrattualistici e fiscali - obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.
- Aspetti previdenziali e valutazione della sostenibilità economica nel medio termine dell'esercizio della professione in forma esclusiva, mista, associativa di impresa.

UC.3

“Sviluppare l'offerta di servizi di acconciatura”

Risultato generale atteso

Sviluppare l'offerta di servizi di acconciatura in coerenza con le tendenze dettate dalla moda e dalle innovazioni tecniche ed estetiche, promuovendo la propria attività.

- **Identificare le caratteristiche generali dei servizi di acconciatura**
 - Rilevare le tendenze estetiche e le innovazioni tecniche del settore dell'acconciatura.
 - Definire le caratteristiche dell'offerta di servizi di acconciatura sulla base delle osservazioni svolte, delle proprie competenze specialistiche e del mercato potenziale o reale a cui rivolgere i propri servizi.

- **Promuovere la propria offerta di servizi verso clienti reali o potenziali**
 - Individuare ed utilizzare modalità di presentazione e comunicazione in grado di raggiungere la clientela di riferimento.

Conoscenze minime

- Modalità di analisi del mercato verso cui rivolgere la propria offerta di servizi professionali di acconciatura
- Conoscenza delle diverse fonti informative utili ai fini della ricognizione delle tendenze e delle innovazioni del settore di riferimento (partecipazione a sfilate, riviste di settore, corsi di aggiornamento, etc.).
- Modalità e strumenti di promozione dell'offerta di servizi di acconciatura.

UC.4

“Gestire la relazione con i clienti dell'esercizio”

Risultato generale atteso

Acquisire in fase di colloquio con il cliente tutte le informazioni utili a comprenderne esigenze ed aspettative, adottando modalità di interazione e stili di comunicazione adeguati.

Abilità

- **Comunicare in maniera efficace con le diverse tipologie di clienti**
 - Utilizzare codici e modalità di interazione diversi a seconda della tipologia dei clienti al fine di comprenderne le aspettative ed a valorizzare il servizio offerto.
 - Costruire relazioni di fiducia con il cliente, in modo tale che le proprie proposte risultino convincenti e vengano accolte con partecipazione.
 - Adottare, nella fase di scelta del trattamento da realizzare, un atteggiamento caratterizzato da tatto e persuasione al fine non urtare la sensibilità del cliente e convincerlo della validità della proposta.
 - Adottare stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia e, in caso di eventi imprevisti e reclami, mantenere un atteggiamento caratterizzato da autocontrollo ed assunzione di responsabilità.

Conoscenze minime

- Elementi di comunicazione.
- Elementi di psicologia della comunicazione e della vendita.
- Principi e modalità di realizzazione dell'ascolto attivo.

UC.5

“Individuare i trattamenti e preparare il capello e la barba”

Risultato generale atteso

Individuare, in accordo con il cliente, il trattamento più indicato a rispondere alle sue richieste ed aspettative, quindi preparare il capello utilizzando prodotti appropriati.

Abilità

- **Rilevare tutte le informazioni utili ad individuare la tipologia di trattamento più indicata**
 - Ascoltare e comprendere le richieste e le aspettative del cliente.
 - Identificare la struttura anatomica del capello, del cuoio capelluto e della barba.
 - Riconoscere eventuali alterazioni ed anomalie a carico del capello (fragilità, opacità, etc.), del cuoio capelluto (forfora, dermatiti, etc) e della barba.
 - Individuare le caratteristiche fisionomiche salienti del cliente (forma e dimensione dei tratti, colore di occhi, capelli e barba).

- **Individuare trattamenti stilistici e cosmetici rispondenti sia alle necessità rilevate sia alle esigenze espresse dal cliente**
 - Scegliere sulla scorta delle osservazioni svolte e delle informazioni acquisite il trattamento più adeguato, nei limiti di un intervento di natura strettamente estetica.
 - Proporre in modo convincente e motivato i trattamenti possibili, descrivendone i risultati.

- **Rendere il capello e la barba idonei al trattamento prescelto**
 - Scegliere i prodotti appropriati, applicarli frizionando il cuoio capelluto/la pelle ed effettuare il risciacquo.
 - Ristrutturare il capello/la barba applicando impacchi, balsami e lozioni, rispettando i tempi e le modalità di posa.

Conoscenze minime

- Elementi di anatomia e fisiologia.
- Elementi di tricologia e dermatologia (principali problematiche di capello, cuoio capelluto e barba).
- Modalità di abbinamento fisionomia – acconciatura.
- Canoni e stili estetici, mode.
- Caratteristiche chimiche dei prodotti detergenti e ristrutturanti.
- Modalità di detersione dei capelli (temperatura dell’acqua, distribuzione dei prodotti, tempi di posa, massaggio e risciacquo).

UC.6

“Realizzare il taglio”

Risultato generale atteso

Realizzare il trattamento stilistico scelto in modo che risulti adeguato alle caratteristiche del cliente.

Abilità

- **Personalizzare il taglio scelto in modo che soddisfi il cliente e ne valorizzi le caratteristiche**
 - Sviluppare tagli (fondamentali o reinterpretati) tenendo conto della morfologia del viso, la struttura del cranio, la direzione e la densità dei capelli.
 - Conoscere ed applicare le regole geometriche (separazioni dei capelli in senso verticale, orizzontale, diagonale) nell'esecuzione del taglio dei capelli.
 - Conoscere ed applicare le regole geometriche nell'esecuzione del taglio della barba.
 - Saper utilizzare in sicurezza gli strumenti a disposizione per la realizzazione dei vari tipi di taglio e sfumature.

Conoscenze minime

- Stili di taglio.
- Tecniche di taglio (capelli – barba).
- Geometria dei volumi e delle forme.
- Caratteristiche e modalità di utilizzo degli strumenti per la realizzazione di taglio e sfumature (forbici, rasoi, etc.).

UC.7

“Realizzare permanenti, stirature e colorazioni”

Risultato generale atteso

Realizzare il trattamento tecnico scelto (permanente, stiratura o colorazione) in modo che risulti adeguato alle caratteristiche del cliente.

Abilità

- **Personalizzare il trattamento tecnico scelto in modo che soddisfi il cliente e ne valorizzi le caratteristiche**
 - Scegliere ed applicare prodotti fissativi e coloranti/decoloranti adeguati alle caratteristiche ed alle eventuali anomalie del capello da trattare.
 - Conoscere e prevedere le possibili reazioni del capello trattato (comprese eventuali reazioni allergiche e relative modalità di intervento).
 - Rispettare le procedure operative ed i tempi di posa nell'applicazione dei prodotti scelti.

Conoscenze minime

- Caratteristiche chimiche dei prodotti fissativi, coloranti e decoloranti.
- Principi di colorimetria.
- Tecniche di realizzazione di permanenti e stirature.
- Principi di dermatologia.
- Tecnica di colorazione e decolorazione (tinture, riflessi, *meches*, colpi di sole, etc.).
- Caratteristiche e modalità di utilizzo degli strumenti per la realizzazione dei trattamenti tecnici (bigodini, cartine, spatole, forcine, etc.).

UC.8

“Realizzare pieghe e acconciature”

Risultato generale atteso

Realizzare l'acconciatura/piega scelta in modo che risulti adeguata alle caratteristiche ed alle richieste del cliente, nonché al tipo di evento in programma.

Abilità

- **Personalizzare l'acconciatura/piega scelta in modo che soddisfi il cliente e ne valorizzi le caratteristiche**
 - Scegliere soluzioni estetiche personalizzate volte ad integrare il taglio ed il colore all'acconciatura/piega.
 - Individuare ed utilizzare gli strumenti ed i prodotti adeguati al tipo di piega o acconciatura scelta ed alla morfologia del capello da trattare.
 - Conoscere e realizzare le diverse tipologie di pieghe (asciugatura a phon e spazzola/modellatori termici) ed acconciature (raccolte, con intrecci, applicazioni di posticci, etc.).

Conoscenze minime

- Caratteristiche degli strumenti e dei prodotti utilizzati per pieghe e acconciature (phon, diffusore, spazzole, pettini, bigodini, forcine, lacca, spuma, gel, etc.).
- Tecniche per la realizzazione di messa in piega (*brushing*, diffusore, casco, etc.).
- Tecniche per la realizzazione della ondulazione (a mano, con bigodini, ricci piatti, etc.).
- Tecniche di realizzazione delle diverse tipologie di acconciatura (da giorno, sera e cerimonia).

UC.9

“Realizzare *manicure e pedicure*”

Risultato generale atteso

Realizzare un trattamento estetico di mani e piedi adeguato alle caratteristiche ed alle richieste del cliente.

Abilità minime

- **Scegliere e realizzare il trattamento estetico di mani e piedi rispondente alle richieste del cliente ed alle caratteristiche anatomiche delle estremità, nei limiti di un intervento di natura strettamente estetica.**
 - Rendere le unghie armoniche eliminando pellicine e sagomandone la forma con gli strumenti adeguati.
 - Conoscere ed impiegare le modalità di applicazione di smalti e decorazioni al fine di abbellire le unghie.
 - Conoscere ed impiegare le procedure e le tecniche per rendere i piedi morbidi e privi di asperità.

Conoscenze minime

- Caratteristiche chimiche dei prodotti per il *manicure e pedicure* (smalti, creme, solventi, etc.).
- Caratteristiche degli strumenti per il *manicure e pedicure* (forbici, lime, spugne, pietra pomice etc.).
- Principi di dermatologia.
- Tecniche di *manicure e pedicure*.

UC.10 “Gestire gli approvvigionamenti”

Risultato generale atteso

Gestire gli approvvigionamenti e realizzare le operazioni di ricezione e immagazzinamento dei prodotti.

Abilità

- **Gestire i fornitori e definire le necessità di approvvigionamento**
 - Negoziare e stipulare i contratti di approvvigionamento con i fornitori.
 - Definire le necessità di approvvigionamento dei prodotti, stimando il fabbisogno dell'esercizio.
 - Gestire le procedure di evasione degli ordini, anche mediante l'utilizzo di sistemi informativi specifici per la gestione degli acquisti.
 - Monitorare le prestazioni dei fornitori, stimando la qualità dei prodotti acquistati.

- **Gestire il magazzino**
 - Ricevere le merci in entrata verificando le condizioni di trasporto ed arrivo dei prodotti, la regolarità della documentazione di accompagnamento e l'integrità dei dispositivi di sicurezza previsti.
 - Verificare la corrispondenza quantitativa e qualitativa delle merci ricevute.
 - Riporre le merci negli spazi ritenuti più idonei al loro stoccaggio, secondo il metodo di immagazzinamento in vigore.

Conoscenze minime

- Elementi di gestione delle scorte (*pull-push*; gestione a fabbisogno; f.i.f.o. (*first in - first out*) / l.i.f.o. (*last in - first out*).
- Specifiche di stoccaggio, imballaggio, trasporto delle merci trattate nell'esercizio.
- Principali criteri d'ordinamento e di identificazione delle merci.
- Modalità di compilazione ed utilizzo della documentazione obbligatoria.
- Procedure operative per la gestione degli approvvigionamenti e dei fornitori.
- *Software* a supporto della gestione dell'attività.

UC.11 “Selezionare e gestire i propri collaboratori”

Risultato generale atteso

Sovrintendere al lavoro dei propri collaboratori al fine di realizzare un servizio adeguato alle aspettative del cliente.

Abilità

- **Gestire le risorse professionali impiegate nell'esercizio**
 - Garantire la presenza di collaboratori adeguati quantitativamente e qualitativamente al fabbisogno di risorse professionali, realizzando, se necessario, attività di ricerca e selezione del personale.
 - Assegnare ai propri collaboratori mansioni operative e fornire indicazioni per lo svolgimento delle stesse (attività da svolgere; tempi e metodi).
 - Controllare lo svolgimento dei compiti assegnati e la qualità del servizio erogato.

Conoscenze minime

- Concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo, clima organizzativo.
- Comportamenti spontanei in situazione di stress e loro modalità di indirizzo e governo.
- Modalità di assegnazione dei compiti, trasmissione di ordini, intervento in situazioni di inadempienza e conflitto.
- Elementi di gestione delle risorse umane.

UC.12

“Gestire le attività contabili ed amministrative dell'esercizio”

Risultato generale atteso

Gestire gli aspetti amministrativi ordinari a supporto della gestione economica dell'esercizio.

Abilità

- **Tenere le scritture di prima nota**
 - Distinguere gli elementi costitutivi di un documento contabile per le operazioni di archiviazione e registrazione.
 - Applicare tecniche di archiviazione e registrazione di prima nota di documenti contabili, con il supporto di *software* specifici.
 - Adottare procedure per la compilazione cartacea ed informatica di documenti di vendita ed acquisto (ordini, bolle, ricevute, fatture).

- **Gestire i flussi informativi**
 - Gestire i rapporti con le banche e con le associazioni di categoria.
 - Utilizzare strumenti di comunicazione scritta: fax, posta elettronica.
 - Protocollare e archiviare dati e informazioni.

- **Gestire le operazioni di cassa**
 - Gestire le operazioni di apertura e chiusura della cassa.
 - Consegnare il conto al cliente ed effettuare la riscossione del corrispettivo secondo le modalità di pagamento richieste dal cliente e previste dall'esercizio.

Conoscenze minime

- Tipologia dei documenti contabili e loro caratteristiche.
- Modalità di registrazione di prima nota dei documenti contabili.
- Modalità di archiviazione dei documenti contabili.
- Tipologie di forme di pagamento, loro caratteristiche e relative procedure.
- Modalità di compilazione ed emissione di ricevute e fatture.
- Principali *software* per l'automazione d'ufficio (windows, excel).
- Internet e posta elettronica.

UC.13
**“Condurre il sistema di garanzia dell'igiene
e della pulizia del luogo di lavoro – Servizi alla persona”**

Risultato generale atteso

Curare la pulizia degli ambienti di lavoro, la disinfezione e sterilizzazione degli strumenti e delle attrezzature in uso, utilizzando tecniche e prodotti adeguati a garantirne la salubrità.

Abilità

- **Garantire il rispetto delle esigenze igienico - sanitarie inerenti all'attività di acconciatore**
 - Identificare i principali vettori di agenti patogeni e non (rasoi, forbici, strumenti acuminati o taglienti), ed individuare le modalità più opportune per impedire eventuali infezioni e contaminazioni (impiego di strumenti usa e getta, autoclave e stufa a secco, *spray* disinfettanti).
 - Conoscere ed applicare correttamente le procedure volte a disinfettare e sterilizzare gli strumenti e le attrezzature in uso.
 - Curare la propria igiene personale.

- **Lavare e sanificare l'area di lavoro**
 - Applicare sistemi e metodi di pulizia opportuni.
 - Utilizzare detergenti e detersivi adeguati.
 - Applicare le direttive regionali in materia di smaltimento rifiuti.
 - Monitorare la realizzazione delle operazioni di disinfestazione e derattizzazione.

Conoscenze minime

- Normativa e regolamenti regionali (comprese disposizioni di ASL) in materia di igiene nell'ambito dei processi di acconciatura.
- Strumenti per la sterilizzazione di oggetti acuminati o taglienti in genere utilizzati per le prestazioni: modalità di utilizzo di autoclave e stufa a secco.
- Sistemi e metodi di gestione dell'igiene del ambiente di lavoro: pulizia dei locali, monitoraggio e lotta agli animali infestanti, smaltimento rifiuti.
- Caratteristiche di prodotti igienizzanti per la pulizia e la disinfezione di: ambiente di lavoro (locali, arredi e impianti), apparecchiature, attrezzature, strumenti e oggetti in genere utilizzati per le prestazioni.
- Principi di igiene e cura della persona.

UC.14

“Lavorare in sicurezza nell'ambito dei servizi di acconciatura”

Risultato generale atteso

Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro (servizi di acconciatura).

Abilità minime

- **Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario**

- Adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale.
- Adottare comportamenti idonei alla prevenzione del rischio elettrico.
- Adottare comportamenti idonei alla prevenzione del rischio derivato dall'utilizzo di oggetti taglienti.
- Adottare comportamenti idonei per la prevenzione degli incendi.

Conoscenze minime

- Normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione infortuni, prevenzione incendi e igiene del lavoro, urbanistica, anche con riferimento agli obblighi previsti dal T.U.81/08 *Fattori di rischio professionale ed ambientale*, e successive disposizioni integrative e correttive.

UC.15

“Valutare e migliorare la qualità dei servizi offerti - Acconciatore”

Risultato generale atteso

Esaminare gli esiti delle attività svolte in rapporto agli obiettivi prefissati, in modo da identificare gli eventuali fattori critici e definire le opportune azioni di miglioramento.

Abilità

• Valutare la qualità percepita dei servizi svolti

- Definire semplici modelli di valutazione della qualità percepita dei servizi erogati da parte dei beneficiari, definendo gli opportuni strumenti di rilevazione.
- Raccogliere le informazioni necessarie ai fini della valutazione ed analizzarle in coerenza con il metodo scelto, individuando i presumibili fattori che hanno eventualmente causato esiti inferiori alle attese.
- Definire le eventuali modifiche ed integrazioni ai servizi offerti, a partire dagli esiti della verifica svolta.

Conoscenze minime

- Aspetti di gestione della qualità nell'erogazione di servizi alle persone.
- Modalità di valutazione della qualità di un servizio ed efficienza d'uso delle risorse.